

Установа адукацыі
«Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў»

Факультэт інфармацыйна-дакументных камунікацый
Кафедра гісторыка-культурнай спадчыны

УЗГОДНЕНА
Загадчык кафедры
_____ Д.В. Герасіме́нак
« ____ » _____ 2022 г.

УЗГОДНЕНА
Дэкан факультэта
_____ Ю.М. Галкоўская
« ____ » _____ 2022 г.

ВУЧЭБНА-МЕТАДЫЧНЫ КОМПЛЕКС
ПА ВУЧЭБНАЙ ДЫСЦЫПЛІНЕ

ТУРАПЕРЭЙТЫНГ

па спецыяльнасці 1-23 01 12-04 Музейная справа і ахова гісторыка-
культурнай спадчыны (Культурная спадчына і турызм)

Складальнік:
загадчык кафедры гісторыка-культурнай спадчыны,
кандыдат культуралогіі Д.В. Герасіме́нак

Разгледжана і зацверджана
на пасяджэнні Савета ўніверсітэта 21.06.2022 г.
пратакол № 12

Электронны вучэбна-метадычны комплекс складзены на аснове адукацыйнага стандарту вышэйшай адукацыі першай ступені АСВА 1-23 01 12-2013 па спецыяльнасці 1-23 01 12 Музейная справа і ахова гісторыка-культурнай спадчыны (па напрамках) вучэбнага плана ўстанова вышэйшай адукацыі па накірунку спецыяльнасці 1-23 01 12-04 Музейная справа і ахова гісторыка-культурнай спадчыны (культурная спадчына і турызм). Рэгістрацыйны нумар Е 23-1-87/17 вуч. ад 04 ліпеня 2017 г.

СКЛАДАЛЬНІК

Д.В. Герасіме́нак, загадчык кафедры гісторыка-культурнай спадчыны ўстанова адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў», кандыдат культуралогіі

РЭЦЭНЗЕНТЫ

Я.Л. Краснова, загадчык навукова-метадычнага аддзела дзяржаўнай ўстанова «Нацыянальны гістарычны музей Рэспублікі Беларусь», кандыдат культуралогіі;

С.А. Пацыенка, дацэнт кафедры менеджменту сацыяльна-культурнай дзейнасці ўстанова адукацыі ўстанова адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў», кандыдат культуралогіі

РЭКАМЕНДАВАНА ДА ЗАЦВЯРДЖЭННЯ:

Кафедрай гісторыка-культурнай спадчыны ўстанова адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў»

(пратакол № __ ад __. __.2022 г.);

Прэзідыумам навукова-метадычнага савета ўстанова адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў»

(пратакол № __ ад __. __.2022 г.).

ЗМЕСТ

1. ТЛУМАЧАЛЬНАЯ ЗАПІСКА	4
2. ТЭАРЭТЫЧНЫ РАЗДЗЕЛ	7
2.1 План-канспект лекцый	7
3. ПРАКТЫЧНЫ РАЗДЗЕЛ	12
3.1 Тэматыка семінарскіх і практычных заняткаў	12
4. РАЗДЗЕЛ КАНТРОЛЯ ВЕДАЎ	16
4.1 Заданні да самастойнай работы студэнтаў	16
4.2 Пытанні да экзамену	17
5. ДАПАМОЖНЫ РАЗДЗЕЛ	20
5.1 Тэматычны план	20
5.2 Асноўная літаратура	21
5.3 Дадатковая літаратура	22

1. ТЛУМАЧАЛЬНАЯ ЗАПІСКА

Актуальнасць вывучэння вучэбнай дысцыпліны «Тураперэйтынг» абумоўлена тым, што атрыманне прафесійных ведаў, уменняў і навыкаў па асновам тураперэйтынга, прынцыпам арганізацыі, абслугоўвання турыстаў, фарміраванню збытавай сеткі тураператара і прасоўванню турысцкага прадукту, пытанням афармлення турысцкай дакументацыі тураператара і арганізацыі бяспекі турыстаў у падарожжы з'яўляецца неабходнай умовай падрыхтоўкі спецыялістаў у галіне турызму.

Асноўныя мэты вывучэння вучэбнай дысцыпліны: фарміраванне ў студэнтаў теарэтычных ведаў і практычных навыкаў пра асаблівасці стварэння канкурэнтаздольнага турысцкага прадукту; пашырэнне ведаў асноў тураперэйтынга – вытворчай дзейнасці турысцкага прадпрыемства па распрацоўцы і рэалізацыі турысцкага прадукта.

Задачы вывучэння вучэбнай дысцыпліны «Тураперэйтынг» – прааналізаваць асноўныя паняцці, сутнасць і змест тураперэйтынга; вызначыць спецыфіку тураперэйтынга на турысцкіх прадпрыемствах Рэспублікі Беларусь; вывучыць працэс распрацоўкі, планавання, праектавання і арганізацыі тура; азнаёміцца з новымі тэхналогіямі і інвацыямі ў турызме.

Зместам вучэбнай дысцыпліны «Тураперэйтынг» прадугледжана фарміраванне наступных кампетэнцый у адпаведнасці з адукацыйным стандартам вышэйшай адукацыі першай ступені на спецыяльнасці 1-23 01 12 Музейная справа і ахова гісторыка-культурнай спадчыны (па напрамках):

Сацыяльна-асобасныя кампетэнцыі:

- САК-6. Умець працаваць у камандзе;
- САК-7. Умець фарміраваць і адстойваць уласную думку.

Прафесійныя кампетэнцыі:

- ПК-1. Планаваць, арганізоўваць і ўдасканальваць дзейнасць службаў кіравання музейнай справай, аховы гісторыка-культурнай спадчыны,

адукацыі і турызму;

- ПК-2. Планаваць, арганізоўваць і весці менеджарскую, маркетынговую, фінансавую і пасрэдніцкую работу;
- ПК-6. Умець фармуляваць задачы па праектаванні, эксплуатацыі і ўдасканаленні (у частцы інфармацыйнага забеспячэння) стацыянарных музейных экспазіцый, выставак і турыстычных маршрутаў;
- ПК-14. Планаваць, арганізоўваць і весці навукова-метадычную і вучэбна-метадычную работу;
- ПК-15. Праводзіць кансультаванне па пытаннях музейнай справы, арганізацыі турызму і аховы гісторыка-культурнай спадчыны;
- ПК-16. Здзяйсняць пошук, сістэматызацыю і аналіз інфармацыі па перспектывах развіцця галіны, інавацыйных тэхналогіях, праектах і рашэннях;
- ПК-17. Вызначаць мэты інавацый і спосабы іх дасягнення;
- ПК-18. Працаваць з навуковай і вучэбна-метадычнай літаратурай;
- ПК-19. Ацэньваць канкурэнтаздольнасць і эканамічную эфектыўнасць распрацоўваемых музейных тэхналогій;
- ПК-20. Выкарыстоўваць метады аналізу і арганізацыі ўкаранення інавацый;
- ПК-21. Складаць дамовы сумеснай дзейнасці па засваенні новых тэхналогій;
- ПК-22. Рыхтаваць праекты ліцэнзійных дамоў аб перадачы правоў на выкарыстанне аб'ектаў інтэлектуальнай уласнасці.

У выніку вывучэння дысцыпліны студэнт павінен:

ведаць:

- сутнасць і нацыянальныя асаблівасці развіцця турызму ў Рэспубліцы Беларусь;
- сутнасць і структуру турыстычнай індустрыі, яе дасягненні на

сучасным этапе;

умець:

- аналізаваць кампаненты і асаблівасці функцыянавання турыстычнай індустрыі;
- характарызаваць асаблівасці фарміравання і перспектывы развіцця беларускага турызму;
- прымяняць на практыцы тэхналогіі арганізацыі ўязнога і выязнога турызму;

валодаць:

- практычнымі навыкамі арганізацыі турыстычнай дзейнасці;
- метадамі арганізацыі выязнога і ўязнога турызму.

Пры выкладанні вучэбнай дысцыпліны «Тураперэйтынг» ўлічваецца яе сувязь з вучэбнымі дысцыплінамі «Гісторыя і арганізацыя турызму», «Менеджмент і маркетынг у турызме», «Эканоміка турызму» і іншымі вучэбнымі дысцыплінамі, якія служаць падмуркам у набыцці прафесійных ведаў па напрамку падрыхтоўкі «культурная спадчына і турызм».

У адпаведнасці з вучэбным планам, на вывучэнне вучэбнай дысцыпліны «Тураперэйтынг» прадугледжана 126 гадзін, з якіх 48 – аўдыторныя. Прыкладнае размеркаванне аўдыторных гадзін па відах: лекцыі – 26 гадзін, семінарскія заняткі – 6 гадзін, практычныя заняткі – 16 гадзін.

Рэкамендаваная форма кантролю ведаў студэнтаў – экзамен.

2. ТЭАРЭТЫЧНЫ РАЗДЗЕЛ

2.1 План-канспект лекцый

Тэма 1. Асноўныя паняцці, сутнасць і змест вучэбнай дысцыпліны “Тураперэйтывнг”

Паняцце і сутнасць вучэбнай дысцыпліны “Тураперэйтывнг”. Тураперэйтывнг як від вытворчай дзейнасці турысцкага прадпрыемства па распрацоўцы і рэалізацыі турысцкага прадукта.

Сутнасць тураперэйтывнга. Асноўныя паняцці. Функцыі тураперэйтывнга. Асаблівасці вытворчай дзейнасці ў сферы паслуг. Турысцкія рэсурсы. Асноўныя элементы комплексу тураперэйтывнга.

Тураперэйтывнг як вучэбная дысцыпліна. Прадмет і задачы вучэбнай дысцыпліны. Сувязь вучэбнай дысцыпліны “Тураперэйтывнг” з іншымі вучэбнымі дысцыплінамі.

Тэма 2. Тур як асноўны прадукт дзейнасці тураператара

Эканамічная сутнасць тура. Тыпы тураў. Сістэма і прынцыпы класіфікацыі тураў. Рэкрэацыйна-аздараўленчыя і экскурсійна-пазнавальныя туры. Індывідуальныя і групавыя туры. Бізнэс-турызм. Класіфікацыя тураў. Асаблівасці дзейнасці турысцкага прадпрыемства пры распрацоўцы розных тыпаў тураў. Турысцкі маршрут: паняцце, віды.

Турпакет, сутнасць і паняцце турпакета, яго асноўныя характарыстыкі і кампаненты. Класы абслугоўвання і пакет паслуг. Асноўныя і дадатковыя паслугі, уласныя і партнёрскія паслугі.

Тэма 3. Распрацоўка тураў. Асноўныя этапы тураперэйтывнга

Патрабаванні да арганізацыі тураў, нацыянальныя і міжнародныя рэкамендацыі і стандарты. Забеспячэнне якасці абслугоўвання і бяспекі турыстаў. Гаагская і Манільская дэкларацыі па турызме.

Віды тураперэйтывнга і тураператараў. Асноўныя этапы распрацоўкі

тураў і іх характарыстыка. Сутнасць і змест планавання і арганізацыі тураў. Стадыі планавання тураў, мэты і задачы турысцкага прадпрыемства на кожнай з трох стадый планавання. Стадыі арганізацыі тураў, мэты і задачы прадпрыемства на кожнай стадыі.

Тэма 4. Першы этап стадыі планавання тураў (даследаванне і аналіз)

Планаванне тураў. Мэты і задачы планавання тураў. Патрабаванні да планавання тураў.

Асноўныя фактары знешняга і ўнутранага асяроддзя, якія аказваюць уплыў на распрацоўку тураў і іх рэалізацыю. Асноўныя напрамкі вывучэння рынка попыту і прапановы, працэдура ацэнкі і выбар найбольш перспектыўных тураў. Сегментаванне рынка. Крыніцы інфармацыі. Характарыстыка аб'ектаў даследавання: спажыўцы, рынак прапановы, знешняе асяроддзе і пастаўшчыкі. Падыходы да фарміравання задумы будучага тура.

Тэма 5. Другі этап стадыі планавання тураў (фарміраванне комплексу паслуг)

Падыходы, якія прымяняюцца да фарміравання комплексу паслуг. Улік запытаў і запатрабаванняў спажыўцоў турысцкага прадукту. Фарміраванне канкурэнтнай перавагі на рынку. Падбор партнёраў і пастаўшчыкоў паслуг. Асаблівасці правядзення перамоў з партнёрамі і пастаўшчыкамі паслуг. Улік фактараў знешняга асяроддзя. Праграма абслугоўвання. Спецыфіка заключэння дагавораў паміж аўтгоінгавымі і інкамінгавымі тураператарамі. Арганізацыя супрацоўніцтва са страхавымі кампаніямі.

Тэма 6. Трэці этап стадыі планавання тураў (фарміраванне праграмы тура і арганізацыя мерапрыемстваў на стымуляванню збыту)

Завяршальныя мерапрыемствы на стадыі планавання. Падрыхтоўка турпрадукту да масавай рэалізацыі. Мэты і задачы турысцкага

прадпрыемства на завяршаючай стадыі планавання тура. Прынцыпы складання каляндарнага графіка на сезон. Мерапрыемствы па стымуляванню збыту новага турпрадукту. Вызначэнне схемы працы тураператара па прасоўванні новага турысцкага прадукту. Падрыхтоўка неабходнай дакументацыі і яе характарыстыка.

Тэма 7. Арганізацыя тура

Асноўныя стадыі арганізацыі тура, мэты і задачы турысцкага прадпрыемства на кожнай стадыі.

Першы этап стадыі арганізацыі тура (падрыхтоўка персаналу да арганізацыі тура). Падрыхтоўка каналаў збыту. Падрыхтоўка персаналу, размеркаванне абавязкаў сярод супрацоўнікаў, трэнінг. Рэалізацыя праграм стымулявання збыту і рэкламная кампанія. Прэзентацыі і пробныя продажы. Карэкціроўка тура.

Другі этап стадыі арганізацыі тура (масавы продаж). Продаж тура. Прамы продаж. Патрабаванні да персаналу. Першасны кантакт з кліентам. Асаблівасці вядзення перамоў. Правілы і стадыі правядзення тэлефонных перамоў. Тэхніка прэзентацыі тура па тэлефоне, параметры ацэнкі праведзеных перамоў. Дагавор з кліентам. Асноўныя палажэнні дагавора. Патрабаванні да афармлення дагавораў з кліентам у залежнасці ад тыпа тура. Абавязкі і правы бакоў. Умовы адмовы ад турысцкай паездкі. Умовы ануляцыі турысцкай паездкі. Адказнасць турысцкага прадпрыемства.

Трэці этап стадыі арганізацыі тур (прадастаўлення абслугоўвання кліентаў па туру). Паслугі па сустрэчы і суправаджэнні. Паслугі гідаў-перакладчыкаў, паслугі суправаджальніка (кіраўніка) групы. Суправаджэнне групы турыстаў. Асаблівасці суправаджэння індыўідуальных турыстаў. Спецыфіка абслугоўвання турыстаў у залежнасці ад тыпа тура. Выкананне праграмы тура. Прадастаўленне дадатковых паслуг, анімацыйнае абслугоўванне. Замежныя прадстаўнікі тураператара.

Стадыя кантролю як заключная стадыя арганізацыі тура. Падыходы да

ацэнкі вынікаў дзейнасці турысцкага прадпрыемства па арганізацыі тура. Выяўленне моцных і слабых бакоў. Аналіз работы турысцкага прадпрыемства за сезон. Карэкціроўка дзейнасці на наступны сезон.

Тэма 8. Кіраванне канфліктамі ў тураперэйтыве

Канфліктныя сітуацыі ў турысцкай паездцы. Урэгуляванне канфліктных сітуацый і іх прадухіленне. Роля суправаджальніка (кіраўніка) групы ў вырашэнні канфліктаў. Непрадбачаныя сітуацыі, страхавыя падзеі, няшчасныя выпадкі, дзеянні суправаджальніка (кіраўніка) групы. Прэтэнзіі турыстаў да турысцкай фірмы, шляхі і спосабы ўрэгулявання прэтэнзій.

Тэма 9. Асаблівасці арганізацыі супрацоўніцтва турыстычнага прадпрыемства з пастаўшчыкамі паслуг

Крытэрыі выбару і ацэнкі партнёраў і пастаўшчыкоў. Асаблівасці супрацоўніцтва са знешнімі тураператарамі і турагентамі. Гатэльны бізнэс. Арганізацыя сумеснай работы з гасцініцамі, браніраванне месцаў у гасцініцах, арэнда месцаў у гасцініцах і іншых месцах пражывання. Забеспячэнне паслуг па харчаванню ў рамках тура.

Асаблівасці арганізацыі супрацоўніцтва з транспартнымі прадпрыемствамі. Аўтамабільны і чыгуначны транспарт. Спецыфіка супрацоўніцтва з авіяцыйнымі кампаніямі. Браніраванне авіябілетаў на рэгулярных рэйсах. Чартарныя перавозкі. Асаблівасці арганізацыі круізаў.

Супрацоўніцтва з экскурсійнымі кампаніямі. Арганізацыя супрацоўніцтва са страхавымі кампаніямі. Асноўныя віды страхавання, Візавая падтрымка.

Тэма 10. Новыя тэхналогіі і інавацыі ў турызме

Інавацыі ў турызме. Новыя тэхналогіі, якія прымяняюцца ў тураперэйтыве. Выкарыстанне праграмага забеспячэння ў мэтах планавання і арганізацыі тураў. Удасканаленне дакументаабароту.

Выкарыстанне магчымасцяў Інтэрнэт. Віртуальныя турысцкія бюро, віртуальныя туры.

Спецыялізаваныя сістэмы, якія выкарыстоўваюцца ў турызме. Сістэмы электроннага браніравання, іх асноўныя характарыстыкі, адрозненні і магчымасці. Сістэмы, якія выкарыстоўваюцца ў беларускім турбізнесе.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

3. ПРАКТЫЧНЫ РАЗДЗЕЛ

3.1 Тэматыка семінарскіх і практычных заняткаў

Тэма №1. Тур як асноўны прадукт дзейнасці тураператара

1. Эканамічная сутнасць і тыпы тураў.
2. Сістэма і прынцыпы класіфікацыі тураў.
3. Асаблівасці дзейнасці турысцкага прадпрыемства пры распрацоўцы розных тыпаў тураў.
4. Турысцкі маршрут: паняцце, віды.
5. Турпакет, сутнасць і паняцце турпакета, яго асноўныя характарыстыкі і кампаненты.
6. Асноўныя і дадатковыя паслугі турысцкага прадпрыемства.

Тэма №2. Распрацоўка тураў. Асноўныя этапы тураперэйтінга

1. Патрабаванні да арганізацыі тураў. Нацыянальныя і міжнародныя рэкамендацыі і стандарты.
2. Забеспячэнне якасці абслугоўвання і бяспекі турыстаў.
3. Віды тураперэйтінга і тураператараў.
4. Асноўныя этапы распрацоўкі тураў і іх характарыстыка.
5. Стадыі планавання тураў. Мэты і задачы турысцкага прадпрыемства на кожнай з трох стадый планавання.
6. Стадыі арганізацыі тураў. Мэты і задачы прадпрыемства на кожнай стадыі.

Тэма №3. Першы этап стадый планавання тураў

(даследаванне і аналіз)

1. Мэты і задачы планавання тураў.
2. Патрабаванні да планавання тураў.
3. Асноўныя фактары знешняга і ўнутранага асяроддзя, якія аказваюць уплыў на распрацоўку тураў і іх рэалізацыю.

4. Асаблівасці вывучэння рынку попыту і прапановы. Працэдура ацэнкі і выбар найбольш перспектыўных тураў.
5. Сегментаванне рынку. Крыніцы інфармацыі.
6. Падыходы да фарміравання задумы будучага тура.

**Тэма №4. Другі этап стадыі планавання тураў
(фарміраванне комплексу паслуг)**

1. Падыходы, якія прымяняюцца да фарміравання комплексу паслуг.
2. Падбор партнёраў і пастаўшчыкоў паслуг.
3. Асаблівасці правядзення перамоў з партнёрамі і пастаўшчыкамі паслуг.
4. Сутнасць і змест праграмы абслугоўвання.
5. Спецыфіка заключэння дагавораў паміж аўтгаітгавымі і інкамінгавымі тураператарамі.
6. Арганізацыя супрацоўніцтва са страхавымі кампаніямі.

**Тэма №5-6. Трэці этап стадыі планавання тураў
(фарміраванне праграмы тура, арганізацыя мерапрыемстваў па
стымуляванню збыту)**

1. Завяршальныя мерапрыемствы на стадыі планавання.
2. Асаблівасці падрыхтоўкі турпрадукту да масавай рэалізацыі.
3. Мэты і задачы турысцкага прадпрыемства на завяршаючай стадыі планавання тура.
4. Мерапрыемствы па стымуляванню збыту новага турпрадукту.
5. Вызначэнне схемы работы тураператара па прадвіжэнні новага турысцкага прадукту.
6. Падрыхтоўка неабходнай дакументацыі і яе характарыстыка.

Тэма №7. Арганізацыя тура

1. Асноўныя стадыі арганізацыі тура. Мэты і задачы турысцкага прадпрыемства на кожнай стадыі.

2. Першы этап стадыі арганізацыі тура (падрыхтоўка персаналу да арганізацыі тура).
3. Другі этап стадыі арганізацыі тура (масавы продаж).
4. Трэці этап стадыі арганізацыі тура (прадастаўлення абслугоўвання кліентаў па туру).
5. Стадыя кантролю як заключная стадыя арганізацыі тура.

Тэма №8. Кіраванне канфліктамі ў тураперэйтыві

1. Канфліктныя сітуацыі ў турысцкай паездцы.
2. Урэгуляванне канфліктных сітуацый і іх прадухіленне.
3. Роля суправаджальніка (кіраўніка) групы ў вырашэнні канфліктаў.
4. Непрадбачаныя сітуацыі, страхавыя падзеі, няшчасныя выпадкі, дзеянні суправаджальніка (кіраўніка) групы.
5. Прэтэнзіі турыстаў да турысцкай фірмы. Шляхі і спосабы ўрэгулявання прэтэнзій.

Тэма №9. Асаблівасці арганізацыі супрацоўніцтва турыстычнага прадпрыемства з пастаўшчыкамі паслуг

1. Крытэрыі выбару і ацэнкі партнёраў і пастаўшчыкоў паслуг.
2. Асаблівасці супрацоўніцтва са знешнімі тураператарамі і турагентамі.
3. Арганізацыя сумеснай работы з гасцініцамі.
4. Забеспячэнне паслуг па харчаванню ў рамках тура.
5. Арганізацыя супрацоўніцтва з транспартнымі прадпрыемствамі.
6. Спецыфіка супрацоўніцтва з экскурсійнымі кампаніямі.
7. Арганізацыя супрацоўніцтва са страхавымі кампаніямі. Асноўныя віды страхавання.
8. Забеспячэнне візавай падтрымкі.

Тэма №10. Новыя тэхналогіі і інавацыі ў турызме

1. Новыя тэхналогіі, якія прымяняюцца ў тураперэйтыві.

2. Асаблівасці выкарыстання праграмага забеспячэння ў мэтах планавання і арганізацыі тураў.
3. Выкарыстанне магчымасцяў Інтэрнэт. Віртуальныя турыцкія бюро, віртуальныя туры.
4. Спецыялізаваныя сістэмы, якія выкарыстоўваюцца ў турызме.
5. Сістэмы электроннага браніравання, іх асноўныя характарыстыкі, адрозненні і магчымасці.
6. Сістэмы, якія выкарыстоўваюцца ў беларускім турбізнесе.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

4. РАЗДЕЛ КАНТРОЛЯ ВЕДАЎ

4.1 Заданні да самастойнай работы студэнтаў

Характарыстыка рэкамендуемых метадаў выкладання

Пры арганізацыі выкладання вучэбнай дысцыпліны «Тураперэйтынг» рэкамендуецца выкарыстоўваць традыцыйныя формы і метады навучання студэнтаў: лекцыйныя і семінарскія заняткі, а таксама элементы самастойнай работы.

У лік эфектыўных педагагічных тэхналогій, якія спрыяюць развіццю ў студэнтаў крытычнага мыслення, вопыту фарміравання і выкарыстання інструментарыя вучэбна-даследчай дзейнасці, ролевага і імітацыйнага мадэлявання, магчымасці творча засвойваць новы вопыт, вылучаюцца тэхналогіі: праблемнага навучання; развіцця крытычнага мыслення; практнага навучання; камунікацыйныя і інфармацыйныя тэхналогіі; тэхналогіі вучэбна-даследчай дзейнасці; метады аналізу канкрэтных сітуацый; іншыя інавацыйныя і інтэрактыўныя метадыкі.

Метадычныя рэкамендацыі па арганізацыі і выкананні самастойнай работы студэнтаў

Арганізацыя самастойнай работы студэнтаў прадугледжвае падрыхтоўку студэнтамі інфармацыйных матэрыялаў на адпаведную тэматыку, мультымедыя прэзентацый па асобных падразделах курса, вывучэння дадатковых крыніц і літаратуры, падрыхтоўцы да экзамена і інш.

Самастойная работа студэнтаў накіравана на:

- фарміраванне навыкаў пошуку і аналізу розных відаў інфармацыі;
- засваенне, сістэматызацыю і трансляцыю атрыманых ведаў у будучай прафесійнай дзейнасці;
- развіццё дадатковых навукова-даследчых навыкаў.

Кантроль за выкананнем самастойнай работы з'яўляецца бягучым і рэалізуецца праз электронную пошту, індывідуальныя кансультацыі, падчас

лекцыйных і семінарскіх заняткаў, а таксама падчас правядзення экзамена.

Пералік рэкамендуемых сродкаў дыягностыкі вынікаў вучэбнай дзейнасці студэнтаў

Арганізацыя вучэбнай работы студэнтаў накіравана на засваенне лекцыйнага матэрыялу, а таксама на самастойны пошук і падрыхтоўку інфармацыйных матэрыялаў да семінарскіх заняткаў па вучэбнай дысцыпліне.

Для дыягностыкі атрыманых студэнтамі ведаў прадугледжваецца выкарыстанне наступных сродкаў:

- тэставыя заданні па асобных падраздзелах і дысцыпліне ў цэлым;
- пісьмовыя работы па асобных падраздзелах дысцыпліны;
- мультымедыя прэзентацыі па асобных падраздзелах дысцыпліны;
- выступленні студэнтаў на семінарскіх занятках па самастойна падрыхтаваных тэмах.

Выніковая ацэнка вынікаў вучэбнай дзейнасці прадугледжвае правядзенне экзамена.

4.2 Пытанні да экзамену

1. Тураперэйтынг як від дзейнасці турыстычнага прадпрыемства.
2. Паняцце тура і класіфікацыя тураў.
3. Асноўныя кампаненты тура.
4. Патрабаванні да арганізацыі тураў.
5. Характарыстыка турыстычных маршрутаў, іх віды.
6. Класіфікацыя тураператараў.
7. Віды тураперэйтынга.
8. Знешнія фактары тураперэйтынга.
9. Унутраныя фактары тураперэйтынга.
10. Асноўныя стадыі тураперэйтынга.
11. Характарыстыка этапу планавання тура.

12. Аб'екты даследавання і аналізу ў тураперэйтывнге, іх характарыстыка.
13. Сегментацыя рынку турыстычных паслуг.
14. Характарыстыка этапу фарміравання тура.
15. Узаемадзеянне тураператараў з пастаўшчыкамі паслуг.
16. Падрыхтоўка і падбор персаналу для рэалізацыі тураў.
17. Падрыхтоўка і асаблівасці фарміравання каналаў збыту.
18. Характарыстыка этапу прадвіжэння тураў.
19. Вызначэнне маргетынгавай стратэгіі на турыстычным прадпрыемстве.
20. Выбар сродкаў рэкламы і стымулявання збыту ў тураперэйтывнге.
21. Правядзенне рэкламных тураў, іх мэта і задачы.
22. Характарыстыка этапу рэалізацыі тура.
23. Абслугоўванне турыстаў у рамках тура.
24. Суправаджэнне турыстаў у групавых і індывідуальных турах.
25. Турыстычная праграма, віды і падыходы да яе фарміравання.
26. Турыстычная анімацыя: прызначэнне, функцыі, метадыка прадастаўлення.
27. Тураперэйтывнг пры арганізацыі розных тыпаў тураў.
28. Кантроль як стадыя рэалізацыі тура: мэта і задачы.
29. Ацэнка вынікаў дзейнасці турыстычнага прадпрыемства.
30. Сістэма менеджменту якасці ў тураперэйтывнге.
31. Генеральныя стратэгіі тураперэйтывнга.
32. Маргетынгавыя стратэгіі тураперэйтывнга.
33. Канкурэнтныя стратэгіі тураперэйтывнга.
34. Стратэгіі цэнаўтварэння ў тураперэйтывнге.
35. Карпаратыўныя стратэгіі тураперэйтывнга.
36. Вызначэнне аптымальнай стратэгіі тураперэйтывнга.
37. Супрацоўніцтва са знешнімі тураператарамі і турагентамі.
38. Арганізацыя супрацоўніцтва з транспартнымі кампаніямі.
39. Арганізацыя супрацоўніцтва са страхавымі кампаніямі.
40. Арганізацыя работы са сродкамі размяшчэння.

41. Забеспячэнне паслуг па харчаванню ў рамках тура.
42. Асноўныя і дадатковыя паслугі тура.
43. Прадухіленне і ўрэгуляванне канфліктных сітуацый падчас тура.
44. Франчайзінг у тураперэйтыве.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

5. ДАПАМОЖНЫ РАЗДЗЕЛ

5.1 Тэматычны план

Нумар раздзела, тэмы	Назва раздзела, тэмы	Колькасць аўдыторных гадзін			Колькасць гадзін СРС	Форма кантролю ведаў
		Лекцыі	Семінарскія заняткі	Практычныя заняткі		
1.	Асноўныя паняцці, сутнасць і змест вучэбнай дысцыпліны “Тураперэйтынг”	2				выбарачнае апытанне
2.	Тур як асноўны прадукт дзейнасці тураператара	2	2			выбарачнае апытанне, тэставае заданне
3.	Распрацоўка тураў. Асноўныя этапы тураперэйтынга	2		2		выбарачнае апытанне, тэставае заданне, пісьмовая работа, мультымедыя прэзентацыя
4.	Першы этап стадыі планавання тураў (даследаванне і аналіз)	2		2	2	выбарачнае апытанне, тэставае заданне, пісьмовая работа, мультымедыя прэзентацыя
5.	Другі этап стадыі планавання тураў (фарміраванне комплексу паслуг)	2		2	2	выбарачнае апытанне, тэставае заданне, пісьмовая работа, мультымедыя прэзентацыя

6.	Трэці этап стадыі планавання тураў (фарміраванне праграмы тура і арганізацыя мерапрыемстваў па стымуляванню збыту)	2	2	2	2	выбарачнае апытанне, тэставае заданне, пісьмовая работа, мультымедыя прэзентацыя
7.	Арганізацыя тура	2		2	2	выбарачнае апытанне, тэставае заданне, пісьмовая работа, мультымедыя прэзентацыя
8.	Кіраванне канфліктамі ў тураперэйтывге	2	2			выбарачнае апытанне, тэставае заданне, пісьмовая работа, мультымедыя прэзентацыя
9.	Асаблівасці арганізацыі супрацоўніцтва турыстычнага прадпрыемства з пастаўшчыкамі паслуг	2	2		2	выбарачнае апытанне, тэставае заданне, пісьмовая работа, мультымедыя прэзентацыя
10.	Новыя тэхналогіі і інавацыі ў турызме	2		2		выбарачнае апытанне, тэставае заданне, пісьмовая работа, мультымедыя прэзентацыя
Разам:		20	6	12	10	

5.2 Асноўная літаратура

1. Бирицкая, Н. М. Туроперейтинг : учебно-практическое пособие / Н. М. Бирицкая. – Мн : БГЭУ, 2007. – 179 с.
2. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие /

А. П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 297 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728>. – Библиогр.: с. 280. – ISBN 978-985-7234-10-3. – Текст : электронный.

3. Ильина, Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности : учебник / Е. Н. Ильина. – Москва : Финансы и статистика, 2008. – 362 с. – ISBN 978-5-279-03247-1. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/1055>. – Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Хайретдинова, О. А. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие / О. А. Хайретдинова ; Уфимский государственный университет экономики и сервиса (УГУЭС). – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 107 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-88469-747-8. – Текст : электронный.

5.3 Додаткова літаратура

5. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Экономика и управление на предприятии туризма» / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. – М. : ИНФРА-М, 2015. – 382 с.

6. Биржаков, М. Б. Безопасность в туризме / М. Б. Биржаков, Н. П. Казаков – М. ; С-Пб. : Невский фонд : Герда, 2008. – 208 с.

7. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Н. Ю. Веселова. – М. : Дашков и К*, 2015. – 254 с.

8. Виноградова, Т. В. Технологии продаж турпродукта : учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлению «Туризм» / Т. В. Виноградова. – 2-е изд., стер.

– М. : Академия, 2014. – 236 с.

9. Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебно-методический комплекс / С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев. – М. : Евразийский открытый институт, 2011. – 357 с.

10. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению «Туризм» (квалификация «бакалавр») / Е. А. Джанджугазова. – М. : Академия, 2014. – 270 с.

11. Квартальнов, В. А. Теория и практика туризма : учебник для вузов / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 671 с.

12. Малахова, Н. Н. Инновации в туризме и сервисе / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков – М. : Р. н/Д : МарТ. 2004. – 221 с.

13. Маринин, М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме / М. М. Маринин. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 139 с.

14. Новиков, В. С. Организация туристской деятельности : учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлению «Туризм» / В. С. Новиков. – М. : Академия, 2013. – 333 с.

15. Рындач, М. А. Основы туризма : учебное пособие : [для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки «Туризм»] / М. А. Рындач ; под ред. С. Н. Смоленского. – М. : Дашков и К*, 2015. – 204 с.

16. Скобельницына, А. С. Технология и организация экскурсионных услуг : учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлению подготовки «Туризм» / А. С. Скобельницына, А. П. Шарухин. – 2-е изд., перераб. – М. : Академия, 2013. – 174 с.

17. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности : учебник / Р. И. Сухов. – Р. н/Д. : Издательство Южного федерального университета, 2016. – 267 с.

18. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство = Introduction to Hospitality

: учебное пособие для студентов вузов / Дж. Р. Уокер ; пер. с англ. [В. Н. Егорова]. – 4-е изд. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 711 с.

19. Ушаков, Д. С. Прикладной туropolерейтинг / Д. С. Ушаков. – М. : Р. н/Д : МарТ, 2004. – 413 с.

20. Хайретдинова, Н. Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Н. Э. Хайретдинова. – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 176 с.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ