**II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Képzési szint** | BA/BSc | **Tagozat** | nappaliLevelező | **Tanév/félév** | 2024/2025ІІ/3 |

**Tantárgyleírás**

|  |  |
| --- | --- |
| **A tantárgy címe** | Turizmusszervezés (Utazásszervezés) |
| **Tanszék** | Földtudományi és Turizmus |
| **Képzési program** | Turizmus |
| **A tantárgy típusa, kreditértéke, óraszáma (előadás/szeminárium/önálló munka)** | Típus: kötelezőKreditérték: 4 (120 óra)Előadás: 30 óraSzeminárium/gyakorlat: 18Laboratóriumi munka: -Önálló munka: 72 óraLevelező oktatási forma:Előadások: 8 óra.Önálló munkavégzés: 112 óra. |
| **Tárgyfelelős oktató(k) (név, tudományos fokozat, tudományos cím, e-mail cím)** | Shchuka Halina, a neveléstudományok doktora, professzor, scsuka.halina@kmf.org.uaВанесса Бірток, викладач-стажистbirtok.vanessza@kmf.org.ua |
| **A tantárgy előkövetelményei** | Turizmuselmélet, Turizmusföldrajz, A turisztikai tevékenység jogi alapjai, Turizmusbiztonság |
| **A tantárgy általános ismertetése, célja, várható eredményei, főbb témakörei** | *A tantárgy annotációja.* Az "Utazásszervezés" kurzus a Turizmusszervezés tantárgy alegysége, amely arra hivatott, hogy megismertesse a hallgatókat az utazásszervezők menedzsereinek munkájával a utazások szervezésével kapcsolatos számos kérdéssel együtt. Az adott tárgy sikerese teljesítése esetén utazásközvetítői menedzser munkakört is elláthat. A cél a turisztikai utak szervezésében a kompetenciák kialakítása: turistautak programjának összeállítása; az utazás földrajzának bővítése utazási iroda által; szoftverkarbantartás módszertani elvei; a turisztikai formaságok elvégzésének, a turistautak biztonságának biztosításának, a kárigénylési munkák elvégzésének, stb.***Várható tantárgyi eredmények kialakítani a hallgatókban****Integráló kompetencia*Képes komplex szakmai feladatok és gyakorlati problémák átfogó megoldására a turizmus és rekreáció területén mind a tanulási, mind a munkafolyamat során, amely magában foglalja a turizmustudományt alkotó tudományrendszer elméleteinek és módszereinek alkalmazását. a feltételek összetettsége és bizonytalansága jellemzi.*Szakmai kompetenciák (SZK):*SZK 15 A tantárgy ismerete és megértése, valamint a szakmai tevékenység sajátosságainak megértéseSZK 21. Egy turisztikai termék fejlesztésének, népszerűsítésének, megvalósításának és fogyasztásának megszervezésének képessége.SZK 26. Az egyéni turisztikai igények meghatározásának, a modern turisztikai szolgáltatási technológiák alkalmazásának és a kárigénylés lebonyolításának képessége.*Tervezett tanulási eredmények :*TTE 07. Kidolgozza, népszerűsíti és értékesíti a turisztikai terméket.TTE 08. Azonosítsa a turisztikai dokumentációt, és tudja helyesen használni.TTE 09. A turisztikai szolgáltatások fogyasztói kiszolgálásának folyamatát a modern információs, kommunikációs és szolgáltatási technológiák használatán, valamint a minőségi szabványok és biztonsági normák betartásán alapuló megszervezése. A témát az 1. számú melléklet tartalmazza. |
| **A tantárgy teljesítésének és értékelésének feltételei** |
| A tanfolyam vizsgával zárul. A tudományág tanulása során a tanuló teljesítményét 100 pontos rendszer szerint értékelik.A kurzus egyes részeinek elvégzéséért kapott pontok megoszlása:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Félévi feladatok** | **Pontok** | **Értékelési kritériumok** |
| Munka szemináriumi órákon  | 27 pont | Az elméleti kérdések és gyakorlati feladatok listája a maximális pontszám megjelölésével a 2. számú mellékletben található. |
| Ellenőrző munka  | 20 pont | A tesztkérdések megoszlása tartalmi modulok szerint:- Modulonként 2 elméleti (6 pont) és 1 gyakorlati (8 pont) feladatA tesztfeladat minta a 3. függelékben található |
| Vizsgálat | 53 pont | Minden jegy 2 elméleti és 1 gyakorlati feladatot tartalmazA vizsgakérdések listáját a 4. számú melléklet tartalmazza |

Levelező oktatási forma:- Ellenőrző munka - 40 pont- Vizsga – 60 pontA nem formális oktatás esetén a pontok száma a rendelkezésre bocsátott dokumentumok szerint kerül meghatározásra. A nem formális oktatás változatai - 5. számú mellékletAz összpontszám a szemináriumokon és gyakorlati órákon végzett munkáért, az ellenőrző munkáért és a vizsga során adott válaszokból szerzett pontok összegeként kerül kiszámításra. |
| **A tantárggyal kapcsolatos egyéb tudnivalók, követelmények** | - Laptop, személyi számítógép, mobil eszköz (telefon, tablet) Internet kapcsolattal: kommunikációhoz és felmérésekhez; Hàzi feladatot csinàlni; önálló munkavégzés feladatainak ellátása; megfelel a tesztnek (aktuális ellenőrzés).-A tudományág oktatási tartalmával való munkavégzéshez és az előírt típusú oktatási tevékenységek végzéséhez szükséges szoftverek: MS Windows XP szoftver; Internet böngésző; WinRAR; Adobe Reader 9. |
| **A tantárgy alapvető irodalma és digitális segédanyagok**  | 1. Галасюк С.С. Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності навч. посіб. К.: «Центр учбової літератури», 2020. 178 с.
2. Богатирьова Г.А., Ніколайчук О.А., Романуха О.М., Снігур К.В. Організація туристичної діяльності: методика та практика : [навч. посіб.]. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 159 с.
3. Dr. Vargáné dr. Csobán Katalin: Utazásszervezés http://surl.li/mkqsly A támogató irodalom és információforrások az 5. függelékben találhatók.
 |

**1. függelék**

**A nevelési fegyelem programja**

**Téma 1. Bevezetés. Turisztikai cégek, mint a turisztikai piac alanya. Utazásszervezők és utazási irodák.**

A turisztikai vállalkozás általános jellemzői, működésének célja. A turisztikai vállalkozások fő funkciói. A turisztikai vállalkozások típusai és jellemzőik. Utazásszervezők és utazási irodák az idegenforgalmi szolgáltatások piacán. Turisztikai vállalkozások tevékenységének sajátosságai Ukrajnában

**2. témakör Utazási iroda létrehozásának és működésének feltételei**

Turisztikai vállalkozás létrehozásának és a turisztikai szolgáltatások nyújtását szolgáló üzleti tevékenységek bevezetésének szakaszai. Dokumentumok elkészítése a vállalkozás állami bejegyzéséhez. Utazásszervezői tevékenység engedélyezése Ukrajnában.

**3. témakör A turisztikai cég anyagi bázisa és személyi támogatása**

Az utazási cég anyagi alapja és személyi támogatása. Turisztikai vállalkozás vezetésének szervezeti felépítése. Alapvető követelmények a turisztikai vállalkozás irodájával és személyzetével szemben. Az utazási iroda alkalmazottainak szakmai színvonala. Egy külföldi utazási társaság képviselőjének feladatai és jogkörei. A turisták alapvető jogai és kötelességei.

**4. témakör Turisztikai formaságok és végrehajtásuk feltételei**

A turisztikai formalitások fogalmai és főbb típusai.

A turisztikai formalitások végrehajtásának globális és nemzeti normatív és jogi keretei. A turisztikai politika hatása a turisztikai formalitások egyszerűsítésére.

Útlevelek és típusaik. Ukrajna állampolgárainak külföldi utazáshoz szükséges útlevelek kiállításának szabályai. A vízumok osztályozása. Turisztikai vízum és kiadásának szabályai. A turistavízum alapvető adatai. Schengeni megállapodás és schengeni vízum: turisztikai okmányok feldolgozásának szabályai. Az utazási iroda akkreditációjának szabályai egy külföldi ország nagykövetségének konzuli intézményében. Az ukrán vízumok külföldi állampolgárok számára történő kiadásának szabályai és eljárásai. Ukrajna nemzetközi turisztikai vízumpolitikája.

A vámalakiságok és azok végrehajtását biztosító szervek fogalma. Az Állami Vámszolgálat feladatai. A dolgok és áruk Ukrajnába történő behozatalára és Ukrajnából történő kivitelére vonatkozó szabályok. A vámügyi gondoskodás rendje és a vámáru-nyilatkozat kiállításának szabályai. Pénznemek formalitásai. A valuta és egyéb értéktárgyak Ukrajna államhatárán való átszállításának szabályai.

Orvosi és egészségügyi formalitások a turisták számára. Az ökológiailag veszélyes területekre való be- és kilépés kérdését szabályozó nemzetközi dokumentumok listája. Epidemiológiailag veszélyes területek és a turisták magatartási szabályai utazás közben.

Helyi idegenforgalmi formaságok és díjak.

**5. témakör Biztosítás a turizmusban. A turistautak biztonsága**

A biztosítás fogalmának lényege, alapfogalmak. Biztosítási fajták a turizmusban. És szervezetük sajátosságai. Balesetbiztosítás, egészségbiztosítás. gépjármű-tulajdonosok felelősségbiztosítása („zöld kártya”). A biztosítás költségét befolyásoló tényezők.

Utazási irodák és biztosítótársaságok együttműködésének szervezése. A turisták és vagyonuk biztosításának szabályai és eljárása, valamint a biztosítási összegek kifizetésének rendje. A biztosított intézkedései biztosítási esemény esetén.

Kockázati tényezők a turizmusban. A turistautak biztonságát biztosító jogi aktusok. A turisták magatartásának szabályai vészhelyzetekben. A turisták felelőssége a fogadó ország magatartási szabályainak betartásával kapcsolatban. Az átvevő utazási iroda kötelezettségei vis maior esetén segítséget nyújtani.

**6. témakör. A vásárlói igények skálája és a potenciális turisták pszichológiai portréjának kialakítása**

A vásárlói igények mértéke és a potenciális turisták pszichológiai portréjának kialakítása. Vevői igények meghatározása: funkcionális, szociális és érzelmi szükségletek. Az igények azonosításának módszerei: felmérések és interjúk, vásárlói magatartás elemzése, elemző eszközök használata az adatgyűjtéshez. Szolgáltatási kultúra és az ügyfélfogadás alapvető szabályai.

**7. témakör. Az értékesítés technikája és technológiája egy turisztikai cégnél. Az ügyfélszolgálat formái és stílusai**

Értékesítés folyamata: a kapcsolatfelvételtől az ügylet lezárásáig. Értékesítési módszerek: aktív és passzív módszerek, meggyőzési technikák. Értékesítési pszichológia: a vásárlói igények megértése. Fogyasztói magatartás: Hogyan hozzák meg a vásárlók a vásárlási döntéseket. Értékesítési technológiák. CRM rendszerek: Ügyfélkapcsolat-kezelő rendszerek használata az értékesítési teljesítmény javítására. Online platformok: Internetes források használata turisztikai szolgáltatások népszerűsítésére és értékesítésére. Termékpromóció: Reklámkampányok, közösségi hálózatok, tartalommarketing. Az értékesítés szakaszai. Felkészülés: piac és versenytársak kutatása. Termékbemutató: hogyan lehet hatékonyan bemutatni az utazási szolgáltatásokat. Tárgyalás: tárgyalási technikák és kifogáskezelés. Értékesítés menedzsment.

Az eredmények elemzése. Motiváció. Utazási cég értékesítési vezetőjének kommunikációs készségeinek kialakítása.

**8. témakör Turisztikai okmányok és nyilvántartásuk szabályai**

A turisztikai dokumentumok főbb típusai.

A turizmusban kötött szerződések típusai és végrehajtásuk rendje. Utazásszervezői szerződések szolgáltatókkal. Az utazásszervező és az utazásszervező közötti szerződéses kapcsolatok.

Dogo hisz a turisztikai szolgáltatásokban. Az utalvány, mint a fő turisztikai dokumentum. Az idegenforgalmi utalványok kiállításának szabályai.

Tájékoztató, számviteli, elszámolási és beszámoló turisztikai dokumentumok.

Turisztikai csoport (külföldi utazás; Ukrajnán belül utazó turistacsoport; gyermek turistacsoport) okmányainak kiállítása.

A dokumentumok sorrendje és sorrendje egyéni turisták számára. A turisták külföldi utazása során történő tájékoztatásával kapcsolatos kérdések listája.

**9. témakör Turisztikai szolgáltatások lefoglalása**

Az automatizált foglalási és helyfoglalási rendszerek fő típusai a turizmusban.

Szállodai, közlekedési, kirándulási társaságok szolgáltatásainak foglalási folyamata. Egy utazási társaság és egy szállodai vállalkozás interakciójának szabályai.

Megrendelések feladása átfogó turisztikai szolgáltatásokra. Turisztikai szolgáltatások lefoglalása és a foglalási technológia betartása.

Túrakeresés és -választás, valamint csomagtúrák online módban történő lefoglalásának ismerete. A foglalás folyamata online módban.

Az adásvétel tényének és a megrendelt szolgáltatások fizetési módjának igazolása. Turisztikai szolgáltatások időszerű és idő előtti törlése. Késedelmes lemondás esetén kártérítés és kötbér.

**10. témakör Turisztikai szolgáltatás szervezése, ellenőrzése, elszámolása és számításai.**

Turisztikai szolgáltatások szervezésének, elszámolásának és ellenőrzésének folyamatai. Az utazási szolgáltatásokért fizetendő fizetési módok és fizetési módok. Kölcsönös elszámolás és barter kapcsolatok a turizmusban. Visszatérítés kiadása a fel nem használt szolgáltatásért.

**11. témakör. Igényes munka a turizmusban**

A turisztikai szolgáltatások nem teljesítése vagy nem megfelelő teljesítése esetén a veszteségek megtérítésének eljárása. „Szerződéses” és „szerződésen kívüli” kár. A frankfurti táblázat használata a turistáknak az utazásszervező hibájából okozott erkölcsi és anyagi károk kártérítési összegének kiszámításához.

**2. függelék**

**Gyakorlati feladatok listája**

*A tantárgy keretében a hallgatóknak 9 gyakorlati feladatot kell teljesíteniük. Minden helyesen elvégzett feladatért 3 pont jár. Az összes gyakorlati munkáért egy tanuló maximálisan 27 pontot kaphat.*

**1. témakör: Utazási iroda létrehozásának és működésének feltételei**

**Számonkérés:** csoportos munka - utazási iroda létrehozásának mechanizmusának megbeszélése, kitöltött dokumentumok írásos formája

**Feladat:** az utazási iroda indításához szükséges különböző típusú dokumentumok felismerése és kitöltése

Egy utazási iroda indításához számos, a dokumentumokkal és a jogi követelményekkel kapcsolatos szakaszon kell keresztülmennie, például:

1. A gazdasági tevékenység típusának meghatározása;

2. A vállalkozás állami bejegyzése

3. Adózási kérdések megoldása

4. Engedélyezés

5. Bankbiztosítás

**2. témakör: A turisztikai cég anyagi bázisa és humán erőforrása**

**Beszámoltatás:** a tevékenység tárgyi bázisának, létszámának és jogi vonatkozásainak átfogó áttekintése

**Feladat:**

1. Ismertesse az utazási cég anyagi bázisának főbb összetevőit: irodahelyiségek, irodai berendezések, irodai berendezések, szoftverek, bútorok és dekoráció (a telephelyen kívüli, online tevékenység függvényében)

2. Ismertesse az utazási iroda jogait és kötelességeit! Utazási iroda szakmai profilja

3. Ismertesse a turista jogait és kötelezettségeit!

A következtetéseknek kiemelniük kell azokat a kulcsfontosságú szempontokat, amelyeket figyelembe kell venni az utazási iroda tevékenységének javítása, valamint a folyamatban részt vevő valamennyi résztvevő jogainak és kötelezettségeinek való megfelelés érdekében.

**3. témakör: Turisztikai formaságok és végrehajtásuk feltételei**

**Beszámoltatás:** kitöltött űrlap, prezentációs anyag, szituációs feladatok

**Feladatok:** vízumok kiadása; a vám- és pénzalakiságok jellemzői; szállítással kapcsolatos ügyek megoldása:

1. ékszerek;

2. régiségek

3. valuta készpénzben

4. háziállatok (kutyák és macskák) szállítása

5. gyógyszerek és gyógyszerkészítmények

6. élelmiszeripari termékek

7. autók

8. vegyszerek

**4. témakör: Orvosi és egészségügyi formalitások**

**Beszámoló:** bemutató anyag

**Feladat:** válasszon országot, és számoljon be azoknak a nemzetközi dokumentumoknak a listájáról, amelyek szabályozzák az ökológiailag veszélyes területekre történő be- és kilépés kérdését. Jellemezni a járványügyi szempontból veszélyes területeket és a turisták utazás közbeni magatartási szabályait.

**5. témakör: Biztosítás a turizmusban. A turistautak biztonsága**

**Beszámoló:** készítsen prezentációs anyagot a turisták számára, amely bemutatja az utazáshoz ajánlott főbb biztosítási típusokat és a különböző biztosítási kötvények összehasonlítását

**Feladat:** turista- és vagyonbiztosítás

Rövid bemutató, amely bemutatja az idegenforgalmi biztosítás főbb szempontjait, a biztosítási szerződéseket és a turistáknak szóló ajánlásokat. Javaslatok kidolgozása a turisták számára az optimális biztosítás kiválasztásához

**6. témakör: Az értékesítés technikája és technológiája egy turisztikai cégnél.**

**Beszámoló:** Prezentáció/reklámanyag, rövid beszámoló az „utazási irodák munkájában használt CRM rendszerek” osztályról. Szituációs feladatok

**Feladat** gyakorlati munkához: válasszon egy utazási lehetőséget Európa bármely országába a következő turistakategóriák számára:

*1. szituáció:* 25 fős csoport, diákok (oktató környezetvédelmi túra múzeumok, állatkertek, akváriumok vagy természetvédelmi területek meglátogatásához)

*2. szituáció:* Család: két felnőtt és három 3, 5 és 11 éves gyermek (rekreációs túra, amely magában foglalja a vidámparkok, gyermek szórakoztató központok vagy családi üdülőhelyek látogatását gyermekek számára)

*3. szituáció:* Tapasztalt "extrémek", 2 fő (extrém túrák, amelyek tartalmazhatnak sziklamászást, szörfözést, siklóernyőzést, raftingot vagy téli sportokat)

*4. szituáció:* 5 idős ember (orvosi és wellness túra, amely magában foglalja a gyógyfürdők vagy szanatóriumok látogatását, hangsúlyt fektetve a gyógyulásra és a gyógyulásra és a kezelésre)

*5. szituáció:* Kiskorúak csoportja, 15 fő (iskolások ismeretterjesztő körútja, amely magában foglalja az oktatási intézmények, tudományos központok vagy történelmi helyek látogatását oktatási programmal)

**7. témakör: Turisztikai okmányok és nyilvántartásuk szabályai**

**Beszámoló:** írásos jelentés

**Feladat:** egyéni turisták utalványainak, okmányainak, turistacsoport okmányainak kiállítása.

**8. témakör: Turisztikai szolgáltatások szervezése, ellenőrzése, elszámolása és számításai.**

**Beszámoló:** bemutató anyag

**Feladat:** tájékoztatás készítése az utazási iroda fizetési formáiról, a könyvelés, ellenőrzés és visszatérítések lebonyolításáról.

**9. téma: igényes munka**

**Beszámoló:** írásos jelentés

**Feladat:** Jogsértési panasz megválaszolása:

1. Szállodafoglalási feltételek megsértése

2. Fizetett kirándulás biztosításának elmulasztása

3. Szállítási problémák a túra során

4. Rossz kiszolgálás az étteremben a túra alatt

5. Problémák a repülőtér és a szálloda közötti transzferrel

6. A biztosítási feltételek megsértése utazás közben

7. Személyes tárgyak elvesztése a szállodában

8. Problémák a szállodai szoba tisztaságával

9. Problémák a túraprogramban meghatározott turisztikai létesítményekhez való hozzáféréssel kapcsolatban

10. A szerződésben vagy ajánlatban nem meghatározott többletköltségek

**Esetek konfliktusok megoldására**

**Jelentés:** beszámoló/megbeszélés a "panaszra adott válaszról" az órán

*1. szituáció:* Az ügyfél, Mrs. Iryna utazást foglalt le Olaszországba a TravelDream utazási irodán keresztül. Fizetett egy utazási csomagért, amely magában foglalta a légi utazást, a szállodai transzfereket, a szállást egy 4 csillagos szállodában és számos kirándulást. Miután azonban megérkezett Olaszországba, Mrs. Iryna számos problémát fedezett fel:

1. Bár a járat le volt foglalva, Ms. Irynának a poggyászszállításért többletdíjat kellett fizetnie a helyszínen, mivel az iroda nem tájékoztatott ezekről a költségekről előre.

2. Nem volt megszervezve a transzfer a repülőtérről a szállodába. Mrs. Irynának magának kellett taxit szerveznie, ami többletköltségekhez vezetett.

3. A szálloda, ahol Mrs. Iryna megszállt, nem olyan volt, mint a leírásban. Csak 3 csillagos volt, és nem rendelkezik bizonyos szolgáltatásokkal, amelyeket hirdettek (például medence és gyógyfürdő-szolgáltatások).

4. A megjelölt kirándulásokat nem szervezték meg. Iryna asszony csak a kirándulások egy részét kapta meg, és a megadottak nem feleltek meg a leírásnak.

Mrs. Iryna írásbeli panasszal fordult az utazási irodához, amelyben minden problémát feljegyezett, és költségtérítést, valamint a pénz részleges visszatérítését követelte. Válaszul a TravelDream iroda szokásos választ küldött, miszerint a problémákat csak ellenőrzés után lehet megoldani, és a visszatérítés csak akkor lehetséges, ha bebizonyosodik, hogy a probléma az ügynökség hibája miatt keletkezett.

**Feladatok tanulóknak**

1. Milyen főbb problémákat azonosítottak a helyzetben? Milyen következményekkel jártak ezek a problémák Mrs. Irynára nézve?

2. Hogyan oldja meg a "TravelDream" ügynökség az egyes problémákat az ügyfélszolgálati szabványok szerint?

3. Milyen lépéseket kell tennie az ügynökségnek Iryna asszony panaszának megoldása érdekében? Milyen kompenzációs és visszatérítési formákat lehet ajánlani?

4. Hogyan kommunikáljon az ügynökség Ms. Irynával, hogy úgy érezze, panaszát komolyan vették, és megfelelően megoldották?

5. Milyen óvintézkedéseket lehet tenni a hasonló helyzetek jövőbeni elkerülése érdekében?

*2. szituáció: Reakció az ügyfél elutasítására*

Törökországba érkezéskor kiderült, hogy a kettős foglalás eredményeként az Ön Ügyfelének felajánlották, hogy egy másik, azonos értékű szállodában szálljon meg, de ő megtagadta a szállást, mert szerinte ez a szálloda rosszabb minőségű. Az ügyfél követeli, hogy nyújtsák neki a megígért szolgáltatásokat, vagy hogy adják vissza az összes pénzt és fizessenek erkölcsi kártérítést.

*Feladatok a gyakorlati munkához:*

1. Határozza meg az okokat, amelyek miatt az ügyfél elégedetlen lehet, és találja meg a probléma megoldásának módjait

2. Írjon levelet az ügyfélnek, amelyben ismerteti a változásokat, és ajánl fel kompenzációt

**3. függelék**

**MINTA**

**Dátum \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**CSIPOG \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ellenőrző munka**

**1. lehetőség**

1. Mi a lényeges különbség az utazásszervező és az utazási iroda között? (6b)

2. Nevezze meg a turizmus kockázati tényezőit és magyarázza el azokat (6 b)

3. Válasszon egy adott régiót vagy országot, ahol fokozott a fertőző betegségekkel való fertőzés kockázata, és írja le az ezen a területen gyakori fő fertőző betegségeket; tényezők, amelyek hozzájárulnak e betegségek terjedéséhez, valamint ajánlásokat írnak a kiválasztott területre utazást tervező turisták számára (8 b)

Összes pont:

**4. függelék**

**A fegyelmi vizsgára benyújtott kérdések**

1. A vállalkozás általános jellemzése, működésének célja és funkciói

2. Utazásszervezők és utazásközvetítők a turisztikai szolgáltatások piacán.

3. A turisztikai vállalkozás létrehozásának szakaszai és a turisztikai szolgáltatásokat nyújtó vállalkozói tevékenység elkezdése.

4. Alapvető feltételek a turisztikai vállalkozás irodájával és munkatársaival szemben

5. Az utazásszervező közvetítői hálózata.

6. Digitális értékesítés és jelentősége a turizmusban.

7. A turisztikai formalitások (papírmunkák) fogalma és alapvető fajtái.

8. Személyigazolványok és fajtái. Útlevél elkészítése Ukrajna állampolgára számára .

9. Vízumok csoportosítása. Turisztikai vízum és elkészítésének szabályai.

10. Vámolás fogalma és végrehajtó szervek. Az Állami Vámügyi hivatal feladatai.

11. Szabályok az értéktárgyak be- és kihozatalával kapcsolatban Ukrajnába.

12. Valutával kapcsolatos formalitások. Valuta és egyéb értékek szállításának szabályai Ukrajna államhatárain keresztül.

13. A turisták egészségügyével kapcsolatos formalitások.

14. A biztosítás fogalmának lényege, alapvető definiciók. Biztosítások a turizmusban és szervezésük sajátosságai.

15. Tényezők, amelyek kihatnak a biztosítási körvény értékére. A biztosított teendői biztosítási eset megtörténése során.

16. A turisztikai cégek és a biztosítók közötti együttműködés szervezése.

17. A turisták és vagyonuk biztosításának szabályai és folyamata, valamint a biztosítási összegek kifizetésének eljárása.

18. Balesetbiztosítás, egészségügyi biztosítás, autótulajdonosok felelősségbiztosítása („zöld kárya”).

19. Alapvető turisztikai dokumentumok.

20. Szerződések fajtái a turizmusban és megkötések folyamata.

21. Az utazásszervező és az utazásközvetítő közötti szerződés.

22. Turisztikai szolgáltatás szerződése.

23. Voucher, mint alapvető turisztikai dokumentum. A turisztikai voucher kiállításának szabályai.

24. Turisztikai csoport dokumentumainak elkészítése (külföldre történő kiutazásra, Ukrajnában történő kiutazásra, gyerekcsoport részére).

25. Az egyéni turistákra vonatkozó dokumentumok elkészítésének folyamata.

26. Automatizált foglalási rendszerek alapvető fajtái a turizmusban. A szállodai, közlekedési és idegenvezető vállalatok szolgáltatásainak foglalási folyamata.

27. A túrák online keresésével, kiválasztásával és foglalásával kapcsolatos készséges. Az online foglalás menete

28. A kihasználatlan szolgáltatás összegének visszatérítése.

29. A turisztikai cég külföldi képviselőjének kötelességei és hatáskörei.

30. A turisták alapvető jogai és kötelességei.

31. A veszteségek kompenzálására vonatkozó eljárás a turisztikai szolgáltatások nem teljesítése vagy rossz teljesítése esetén.

**5. függelék**

**Kiegészítő irodalom**

1. Організація туристичних подорожей: навчально-методичний посібник для студентів 3 курсу природничо-економічного факультету спеціальності 242 Туризм. Кам’янець-Подільський: ТОВ «Друкарня «Рута», 2021. 154 c. http://surl.li/ofvvks
2. Організація туризму : навч. посіб. / МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. О. М. Перепелюк. — Умань : Сочінський М.М., 2022. — 128 с. http://surl.li/qxbutw
3. Організація туристичної діяльності: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2022, 144 с. ISBN 978-966-186-198-4 http://surl.li/qzgurj
4. Джинджоян В.В., Горожанкіна Н.А., Бойко З.В. Основи туризмознавства : навчальний посібник. Київ: Видавець ФО-П Піча Ю.В., 2022. 246 с. http://surl.li/bfukfs
5. Олексюк Г. В., Подольський О. C. Проблеми та перспективи туристичної індустрії України в умовах сучасних викликів. Регіональна економіка. 2022, №3. С. 95-105. <https://doi.org/10.36818/1562-0905-2022-3-10>
6. Щука Г.П., Ковальська Л.В, Чорна Л.В. Підготовка фахівців галузі туризму в світлі нової парадигми вищої освіти // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: педагогічні науки. – 2019. – №4 (Т19). https://doi.org/10.32453/pedzbirnyk.v19i4.287 (doi: 10.32453/pedzbirnyk.v19i4.287)
7. Lesia V. Kovalska, Halyna P. Shchuka, Anzhella R. Mikhailuk, Raisa P. Zagnibida, Tetiana I. Tkachuk Development of tourism is in the epoch of economically – politically reforms and war in Ukraine // Journal of Geology, Geography and Geoecology. 2020/ 29 (1), 94-101. https://doi.org/10.15421/112009
8. Ковальська Л. В., Чорна Л. В., Щука Г. П., Польова Л. В., Михайлюк В. В. Вплив Covid-19 на туризм-2020. Географія та туризм. 2021. Вип. 61. С. 3 -11. https://doi.org/10.17721/2308-135X.2021.61.3-11
9. Щука Г. П., Безрученков Ю. В. Підготовка фахівців туризму: виклики сьогодення. Географія та туризм. 2021. Вип. 63. С. 31-36. <https://doi.org/10.17721/2308-135X.2021.63.31-36>
10. Щука Г.П, Ковальська Л.В, Безрученков Ю.В. Подієвий туризм: уточнення базових характеристик. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2022. Вип. 7. С. 70-76 <https://doi.org/10.32782/tourismhospcee-7-81>
11. Щука Г.П. Пропозиція лікувально-оздоровчих послуг на туристичному ринку Закарпаття. Науковий вісник Одеського національного економічного університету. 2023. № 3-4 (304 – 305). С. 112 – 119. DOI https://doi.org/10.32680/2409-9260-2023-3-4-304-305-112-119
12. Щука Г.П., Міхо О.І., Літовка-Деменіна С.Г. Нішевий туризм як шлях розвитку повоєнної України. Причорноморські економічні студії. 2023. Вип. 84. С. 174 – 179. https://doi.org/10.32782/bses.84-29
13. Щука Г.П., Лемко І.С., Шейко В.І. Медичний спа та санаторно-курортний туризм: відмінність концепцій. Acta Academiae Beregsasiensis: Geographica et Recreatio. 2024. №2. С. 90-99. https://doi.org/10.32782/2786-5843/2023-2-8
14. Щука Г.П., Меліх О.О., Калмикова І.С. Дегустаційний бізнес як частина індустрії гостинності: сегментація ринку та профіль споживача. Acta Academiae Beregsasiensis: Geographica et Recreatio. 2024. №1. С. 66 – 79. <https://doi.org/10.32782/2786-5843/2023-1-7>
15. Щука Г.П., Ковальська Л.В. Подієвий туризм в Закарпатті: інвентаризація фестивалів. Краєзнавство. Науковий журнал. 2023. №3-4 (124 – 125). С. 98 – 107. DOI 10.15407/kraieznavstvo2023.03-04.098
16. Щука Г., Журба І., Коробейникова Я. Шляхи формування пропозиції на ринку в’їзного воєнного туризму в Україні. Економіка та суспільство, (64). https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-88

**Інформаційні ресурси**

1. Правова допомога. Туристична ліцензія в Україні. <https://pravdop.com/ua/publications/kommentarii-zakonodatelstva/kak-poluchit-turisticheskuyu-licenziyu-v-ukraine-04-2021-124/>
2. Opendatabot. Розділ 79 Діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, надання інших послуг із бронювання та пов'язана з цим діяльність. <https://opendatabot.ua/c/kved/N/79>
3. Державна митна служба України. <https://customs.gov.ua/>
4. Туристичне страхування онлайн. <https://hotline.finance/ua/insurance-travel?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwmOm3BhC8ARIsAOSbapUg5XPVIV_wQKUPMw8ybQz04OwYxJXjqRHpVHeFQq2qLrwynJqHrAIaAqsQEALw_wcB>
5. Дозвіл на імпорт та експорт зразків видів дикої фауни і флори, сертифікат на пересувні виставки, реекспорт та інтродукцію з моря зазначених зразків. <https://guide.diia.gov.ua/view/dozvil-na-import-ta-eksport-zrazkiv-vydiv-dykoi-fauny-i-flory-sertyfikata-na-peresuvni-vystavky-reeksport-ta-introduktsiiu-z-mor-d4127234-2d4f-4dd1-a328-7b6e172f3b7a>
6. Програма для турагенств CRM. <https://crmtravels.com/uk>
7. Методичні рекомендації щодо використання туристського ваучера. <https://zakon.rada.gov.ua>

**Можливості неформальної освіти:**

1. Базовий курс «Основи туризму» <https://academy.nto.ua/tourismbasics.html>
2. Школа туризму Туроператора «Каліпсо Україна» <https://www.kalipsoua.com/ua/tourschool>
3. Курси для менеджерів з туризму (Туроператор Lady Travel) <https://www.lady.travel/kursy>
4. Курси менеджерів з туризму у компанії «Море Турів – The Best”. <https://www.more-turiv.com.ua/kursi-menedzheriv-z-turizmu/>