

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-педагогічної роботи

Пантелеймонов А.В. _____

«__» _____ 2019 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

Туроперейтинг

рівень вищої освіти **перший (бакалаврський)**

галузь знань **24 Сфера обслуговування»**

спеціальність **242 «Туризм»**

освітня програма **«Туризм»**

вид дисципліни **обов'язкова**

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

“20” червня 2019 року, протокол № 15

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ:

доцент, канд. екон. наук, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства
Алексєєва Т.І.

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Протокол від “19” червня 2019 року № 12

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

_____ Парфінєнко А. Ю.
(підпис)

Програму погоджено методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від “19” червня 2019 року № 11

Голова методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

_____ Григорова-Беренда Л. І.
(підпис)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Туроперейтинг» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра за спеціальністю 242 «Туризм».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни полягає в формуванні теоретичних знань та практичних вмінь і навичок щодо методологічного апарату технології туроперейтингу для вирішення конкретних економічних завдань, що виникають у сфері туристської індустрії при розробці або просуванні нового турпродукту, заснуванні власного туристичного бізнесу тощо.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни:

- вивчити основні положення, що розкривають зміст, принципи і основні тенденції туроперейтингу;
- дослідити організаційно-правові основи співпраці учасників туристичного ринку;
- отримати сучасні теоретичні знання та практичні навички зі створення дієвої системи взаємодії між всіма суб'єктами туристичного ринку з метою створення та реалізації програм туристичного обслуговування;
- розглянути методи просування туристичного продукту з застосуванням Інтернет-технологій;
- охарактеризувати основні етапи та методи ціноутворення туристичного продукту, цінові стратегії та види цін в туризмі;
- розглянути основну туристичну документацію, необхідну для роботи туроператора, мати уявлення про автоматизацію документообігу в туроперейтингу;
- визначити основні традиційні і інноваційні способи просування туристичного продукту туроператором;
- охарактеризувати основні форми організації обслуговування туристів;
- поглибити теоретичні та практичні знання щодо проблем і перспектив розвитку туроперейтингу в Україні.

1.3. Кількість кредитів – 5

1.4. Загальна кількість годин – 150

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
4-й	4-й
Семестр	
7-й	7-й
Лекції	
26 год.	14 год. (в т.ч 4 год.-ауд., 10 год.- дист.)
Практичні, семінарські заняття	
26 год.	-
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
98 год.	136 год.
в т.ч. Індивідуальні завдання	

1.6. Заплановані результати навчання:

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти наступних результатів навчання:

знати:

- сутність базових понять і термінів кожної теми дисципліни;
- ліцензійні умови здійснення туроператорської діяльності;
- технології складання турпакету (розміщення, харчування, трансфер, додаткові послуги) та формування різних видів турів за призначенням, комплектністю, атрактивністю, тривалістю, формою туристичного обслуговування тощо;
- формування пакетних та індивідуальних програм туристичного обслуговування з використанням ресурсного потенціалу дестинації (регіону, району, країни);
- правила та порядок страхування в туризмі;
- визначення та забезпечення безпеки туристських подорожей;
- умови забезпечення й виконання претензійної роботи в туризмі;
- моделювання програм туристичного обслуговування за різною метою подорожей, типом клієнтури, наявних туристичних атракцій;
- визначення мотивації подорожей та удосконалення процесів надання туристичних та паратуристичних послуг в пакетних турах.

вміти:

- збирати та аналізувати інформацію, працювати з довідковою літературою;
- визначати та задовольняти індивідуальний попит споживачів туристичних послуг, формувати інклюзивну програму відпочинку;
- застосовувати графо-аналітичні моделі програм туристичного обслуговування;
- визначати канали реалізації турпродукту на основі вивчення можливостей потенційних партнерів та корпоративних клієнтів;
- організовувати формування звітності туристських підприємств;
- застосовувати нові форми та методи обслуговування в туризмі;
- організовувати після продажне обслуговування клієнтів, визначати критерії якості надання послуг, проводити претензійну роботу;

- розробляти та обґрунтовувати основні напрями удосконалення та підвищення активності організації роботи суб'єктів туристичної індустрії, забезпечення їх нормативно-правовою базою;
- аналізувати розвиток туроперейтингу в Україні на сучасному етапі розвитку;
- характеризувати світові тенденції і перспективи геопросторового розвитку туроперейтингу.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Тема 1. Теоретичні основи туроперейтингу

Характеристика основних понять як об'єктів вивчення дисципліни. Поняття туроперейтингу, сутність та основні дефініції. Основні елементи комплексу туроперейтингу: планування та реалізація турів, обслуговування туристів по туру. Туроператор та його основні функції. Місія та цілі туроператора. Класифікація та види туроперейтингу і туроператорів. Сучасний ринок і географія туроперейтингу. Середовище міжнародного туроперейтинга: зовнішні і внутрішні чинники. Фактори макро- і мікросередовища. Туроперейтинг як навчальна дисципліна. Предмет та завдання курсу. Зв'язок туроперейтинга з іншими навчальними дисциплінами.

Тема 2. Турпродукт як результат діяльності туроператора

Турпродукт як комплекс туристських послуг. Структура, рівні та форми туристського продукту. Класифікація функцій туристичного оператора та туристичних агентств. Стратегії менеджменту туристського продукту. Економічна сутність туру як різновиду товару. Типи та класифікація турів. Тур і туристський маршрут: основні поняття, подібності і розрізних. Основні підходи до типології та класифікації туристських маршрутів. Побудова туристських маршрутів в залежності від типів турів. Турпакет та його основні характеристики. Компоненти та структура турпакета.

Тема 3. Туроператорська та турагентська діяльність у сфері туризмі

Нормативно-правові вимоги організації туроператорського та турагентського бізнесу. Вимоги щодо ліцензування туроператорської діяльності. Схема просування туристичних послуг Види та форми агентської роботи. Класифікація та основні функції турагентів. Роздрібні й оптові туристичні фірми і їх місце в структурі каналів збуту. Агентські мережі. Власні бюро продажів туроператора та їх головні функції. Види ринкових каналів просування туристичного продукту. Формування збутової мережі туроператорів. Види та форми інтеграції на ринку туристичних послуг. Роль турагента та туроператора на туристичному ринку.

Тема 4. Формування програм туристичного обслуговування

Основи та нормативно-правова база формування турпродукту. Елементи програми туристичного обслуговування. Фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. Види програмних заходів та їх характеристика. Розробка програм туристичного обслуговування. Програмний туризм та особливості формування пакетних турів. Види програм обслуговування: рекреаційна, курортна, пізнавальна, спортивна, освітня, ділова та інші. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Планування турів. Складання договірної програми туру. Оформлення туристської документації.

Тема 5. Особливості ціноутворення в туроперейтингу

Поняття та особливості ціноутворення в туристичній галузі. Методи та цілі ціноутворення. Цінові стратегії та тактики. Ціна в комплексі маркетингу туроператора. Ціноутворення

турпродукту: основні етапи та методи формування асортименту туроператора. Структура ціни на туристичний продукт. Рівноважний ціновий оптимум між пропозиціями туристичної компанії та потенційними туристами. Розрахунок собівартості туру на одну людину. Розрахунок точки беззбитковості на рівні групового туру та на рівні фірми. Витрати і собівартість турпродукту. Розрахунок остаточної ціни турпродукту.

Тема 6. Організація туристичних подорожей туроператором

Характеристика туристського договору та вимоги до його складання. Типова форма (зміст) договору (угоди) про співробітництво. Особливості оформлення міжнародних договорів (контрактів) між туроператорами та представниками-рецепціоністами. Контроль та оцінка якості туристичного обслуговування. Конфлікти та спори в практиці туроперейдингу. Взаємовідносини туроператора з постачальниками послуг. Особливості договору чартеру (фрахту). Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Порядок бронювання через мережу Internet. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Види та форми розрахунків за туристичне обслуговування. Суть і значення якості туристських послуг. Експертна оцінка оптимального обслуговування туристів під час подорожі. Можливості та загрози розвитку туризму в Україні в ХХІ ст.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	П	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Теоретичні основи туropolерейтингу	23	4	4			15	18	2				16
Тема 2. Турпродукт як результат діяльності туроператора	23	4	4			15	22	2				20
Тема 3. Туроператорська та турагентська діяльність у сфері туризмі	23	4	4			15	27	2				25
Тема 4. Формування програм туристичного обслуговування	27	6	6			15	27	2				25
Тема 5. Особливості ціноутворення в туropolерейтингу	23	4	4			15	29	4				25
Тема 6. Організація туристичних подорожей туроператором	23	4	4			15	27	2				25
Підготовка до поточного тестового контролю	8					8						
Усього годин	150	26	26			98	150	14				136

4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Теоретичні основи туropolерейтингу	4
2	Турпродукт як результат діяльності туropolератора	4
3	Туроператорська та турагентська діяльність у сфері туризмі	4
4	Формування програм туристичного обслуговування	6
5	Особливості ціноутворення в туropolерейтингу	4
6	Організація туристичних подорожей туropolератором	4
	Разом	26

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		Денна	Заочна
1	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Теоретичні основи туropolерейтингу»	15	16
2	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Турпродукт як результат діяльності туropolератора»	15	20
3	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Туроператорська та турагентська діяльність у сфері туризмі»	15	25
4	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Формування програм туристичного обслуговування»	15	25
5	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Особливості ціноутворення в туropolерейтингу»	15	25
6	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Організація туристичних подорожей туropolератором»	15	25
	Підготовка до поточного тестового контролю	8	
	Разом	98	136

6. Індивідуальні завдання

Не передбачено навчальним планом.

7. Методи контролю

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у наступних формах:

- оцінювання роботи студентів під час практичних занять;
- проведення проміжного контролю;
- проведення підсумкового контролю.

Загальна оцінка з дисципліни визначається як сукупність балів, що студент отримує за змістовні модулі та модульний контроль.

Проміжний контроль знань студентів здійснюється шляхом проведення тестування з основних навчальних елементів змістовних тем. Сума балів, які студент денної форми навчання може набрати дорівнює 60.

Підсумковий контроль здійснюється у формі екзамену. До екзамену допускаються студенти, які мають достатню кількість балів з поточного контролю. Загальна кількість балів за успішне виконання екзаменаційних завдань становить 40.

Сумарна оцінка за вивчення дисципліни розраховується як сума контрольних оцінок та балів, отриманих за результатами поточного та підсумкового семестрового контролю. Загальна сума балів підсумкового семестрового контролю складає 100.

8. Схема нарахування балів

Приклад для підсумкового семестрового контролю в формі екзамену з екзаменаційною роботою:

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання						Разом	Екзаменаційна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6			
10	10	10	10	10	10	60	40	100
60 (мінімум – 30)							(мінімум – 20)	(мінімум – 50)

T1, T2 ... T6– теми розділів.

Структура та складові підсумкової оцінки з дисципліни

Критерії оцінювання до семінарських занять:

Поточний контроль – 60 балів.

З них:

- активна робота на семінарських заняттях – 24 бали;
- поточний контроль на кожному семінарському занятті – $6 \times 4 = 24$ бали;
- поточна контрольна робота – 12 балів.

Умови допуску студента до підсумкового семестрового контролю (екзамену): написання поточного контролю та робота на семінарських заняттях за результатами яких він набрав не менше 30 балів.

Підсумковий контроль 40 балів, в т. ч:

2 теоретичних питання – 30 балів (2x15).

Визначення понять з дисципліни (відкриті тести) – 10 балів (2x5).

За підсумками поточного і підсумкового контролю студент може набрати від 0 до 100 балів включно. Мінімальна кількість балів, які повинен набрати студент для одержання екзамену, становить 50 балів.

Для дистанційної форми навчання

Вид навчальної діяльності	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів
Проміжний поточний контроль	40	20
Індивідуальне завдання	20	10
Поточний контроль	60	30
Підсумковий семестровий екзаменаційний контроль	40	20
Підсумковий контроль	40	20
ВСЬОГО	100	50

Шкала оцінювання

Набрані бали	Для чотирирівневої шкали оцінювання
1-49	незадовільно
50-69	задовільно
70-89	добре
90-100	відмінно

Методичне забезпечення

1. Комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни.
2. Конспект лекцій.
3. Завдання для підсумкового контролю знань.

9. Рекомендована література

9.1. Основна

1. Про туризм: Закон України в редакції від 18.11.2003 р. // ВВР. 2004. № 13. Ст. 180.
2. Бабарицька В. К. Малиновська. Менеджмент туризму. К.: Вид. Альтерпрес, 2004. 288 с.
3. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы: учебник. М.: Финансы и статистика, 2002. 192 с.
4. Ильина Е. Туроперейтинг. Организация деятельности. М.: ФИС, 2007. 480 с.
5. Исмаев Д. К. Основная деятельность туристской фирмы: учебн. пособ. М.: ООО Книгодел: МАРТ, 2005. 158 с.
6. Кабушкин, Н. И. Организация туризма: учебник. М. : Новое знание, 2003. 632 с.
7. Квартальнов В. А. Туризм как вид деятельности. М.: Менеджмент туризма, 2002. 288 с.
8. Кусков А. С. Туроперейтинг: учебник. М.: ФОРУМ, 2009. 400 с.
9. Любіцева О. О. Методика розробки турів: навч. посібн. К.: Альтерпрес, 2003. 104 с.
10. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). К.: Альтерпрес, 2005. 253 с.
11. Маринин М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М.: Финансы и статистика, 2004. 144 с.
12. Михайліченко Г. І. Практика організації туристичних подорожей: навч. посібн. К. : КНТЕУ, 2003. 156 с.
13. Туризмологія (теорія туризму): навч.-метод. посібн. зі спецкурсу. К. : КУТЕП, 2010. 70 с.
14. Туристский терминологический словарь: справочно-метод. Пособие. М.: Советский спорт, 1999. 664 с.

9.2. Додаткова

15. Воскресенский В. Ю. Международный туризм. Инновационные стратегии развития. М.: Изд. Юнити-Дана 2007. 160 с.

16. Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник. М.: Знання, 2008. 661 с.
17. Джатадян Ю. А. Транспортное обеспечение в туризме. М.: Изд. КноРус, 2008. 368 с.
18. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
19. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. К.: Держспоживстандарт України, 2004.
20. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. К.: Держспоживстандарт України, 2006.
21. Европейский гостиничный маркетинг: учебн. пособ. М.: Финансы и статистика, 2002. 224 с.
22. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма. М.: Изд. Финансы и статистика, ИНФРА-М, 2009. 304 с.
23. Исаева Т. Е. Речевая коммуникация в туризме. М.: Изд. Дашков и К, Наука-Спектр, 2009. 240 с.
24. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 1998. 420 с.
25. Любіцева О. О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник. К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. 335 с.
26. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник. К.: Знання, 2008. 661 с.
27. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2008. 494 с.
28. Монтехано Монтанеро Структура туристического рынка: учебное пособие / Монтехано Монтанеро; пер. с не пан. – Смоленск: Издательство СГУ, 1997. 230 с.
29. Прикладной туроперейтинг. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: ИКЦ "Март", Ростов н/Д: издательский центр «Март», 2006. 448 с.
30. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: підручник. К.: Грамота. 2006. 264 с.
31. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 537 с.
32. Ушаков Д. С. Стратегическое планирование в туризме / Д. С. Ушаков. М.: Изд. Феникс, 2007. 288 с.
33. Ушаков Д. С. Инновации в туризме и сервисе. М.: Изд. Издательский центр МарТ, Феникс, 2010. 256 с.
34. Ушаков Д. С. Технологии выездного туризма. М.: Издательский центр МарТ, Феникс. 2010. 448 с.
35. Ушаков Д. С. Технологии въездного туризма. М.: Изд. Издательский центр МарТ, Феникс, 2010. 384 с.
36. Черных Н. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. М.: Сов. спорт, 2002. 320 с.
37. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посібн. К.: Атіка, 2006. 254 с.

9.3. Інформаційні ресурси

38. Офіційний сайт Державного комітету статистики України Державної служби туризму і курортів. URL: www.ukrstat.gov.ua/.
39. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів України. URL: www.tourism.gov.ua.
40. Офіційний сайт компанії «Амадеус Україна». URL: <http://www.amadeus.net.ua/rus/amadeusua.htm>.

41. Офіційний сайт Міністерства закордонних справ України. URL: www.mfa.gov.ua/mfa/ua/publication/content/1865.htm.
42. Про затвердження Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті : Постанова КМУ № 959 від 14.09.1996 р. [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=959-96-%EF>.
43. Програма TACIS. URL: http://www.technosoft.kiev.ua/ist/prog_tacis.html.
44. Туристичний портал. URL: <http://www.tour.com.ua>.
45. Tourism. Access made. URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/Tourism>.
46. World Economic Forum. Access made. URL: www3.weforum.org/WEF_GCR_TravelTourism_IndexRankingAndComparison_2009.pdf.
47. World Tourism. URL: www.world-tourism.org/.