



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Туроперейтинг»

Ступінь вищої освіти	Бакалавр
Освітньо-професійна програма	«Туроперейтинг»
Факультет	Факультет географії, історії та туризму
Кафедра	Географії і туризму
Семестр	8
Кількість кредитів	5
Мова викладання	українська

Викладач	к.істор.н., доц. Миронець Ніна Ростиславівна
Контактна інформація	Nina_myra@ukr.net

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДИСЦИПЛІНУ

Анотація	<p>Навчальна дисципліна «Туроперейтинг» буде корисна майбутнім фахівцям в сфері туризму, оскільки програмний матеріал акумулює в своїй структурі основні аспекти тур операторської діяльності. Перевагами дисципліни є практична спрямованість та формування вмій планувати, розробляти та просувати тури, а також здійснювати контрольні заходи з урахуванням сучасних автоматизованих систем на основі правової бази. При викладанні дисципліни активно застосовуються ситуаційні завдання, презентації, ділові ігри.</p>
Мета та цілі	<p>Дисципліна має на меті дати уявлення про діяльність туристичного оператора, основні відмінності туроператора від турагента; визначити основні види туроператорів і їх функції; розкрити поняття «туристичний продукт» і вивчити його споживчі властивості; вивчити основні етапи проектування туристського продукту; охарактеризувати основних постачальників туристських послуг і оцінити їх роль у формуванні туристичного продукту, ознайомити з глобальними дистрибутивними системами бронювання готелів і туристських послуг; вивчити алгоритм складання договірної програми туру і основний зміст договорів з постачальниками туристських послуг; охарактеризувати основні етапи ціноутворення туристичного продукту, методи ціноутворення та формування асортименту туроператора, види цін в туризмі; вивчити основну туристичну документацію, необхідну для роботи туроператора, дати уявлення про автоматизацію документообігу в туроперейтингу; визначити основні традиційні і інноваційні способи просування туристичного продукту туроператором;</p>

	охарактеризувати основні форми організації обслуговування туристів туроператором. Завдання: формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок щодо організації та технології туроператорської діяльності в умовах конкуренції на ринку туристичних послуг, а також вирішення конкретних соціально-економічних завдань, що виникають у сфері туристичної індустрії в процесі заснування власного туристичного бізнесу і управління туристичними підприємствами, тощо
Результати навчання	За результатами вивчення курсу здобувачі вищої освіти можуть застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт; ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися; організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна); приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності; професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.
Soft skills: соціально-психологічні аспекти професійної компетентності, що відповідають заявленим цілям програми	Організаційні навички: планування (тайм-менеджмент, координація, організованість, пунктуальність, багатозадачність, управління часом). Вміння працювати в команді і з клієнтом; емоційна стійкість, вміння працювати в стресових ситуаціях та з претензіями, неконфліктність; Вміння запобігати проблемам та вирішувати складні ситуації;
Пререквізити	Базові знання з дисциплін: «Основи туризмознавства», «Міжнародний туризм», «Організація туристичних подорожей», «Правове регулювання туристичної діяльності», «Маркетинг в туризмі», «організація анімаційної діяльності», «Організація екскурсійної діяльності»

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

Тема	План, короткі тези	Завдання
Тема 1. Туроператор як активний суб'єкт туристського ринку.	Сутність та значення туроператорської діяльності. Основні функції туроператорської діяльності: функція ціноутворення; функція просування туристського продукту; інформативна функція сучасних	Ознайомитися із теоретичними аспектами туроперейтингу, розуміти напрями діяльності туроператорів відповідно до основних функцій.

	туроператорів; новаторська функція; бюджетоутворювальна функція; інтегруюча функція туроперейтингу	
Тема 2. Види туроперейтингу та туроператорів	Сутність та характеристика аутгоінгових туроператорів. Флайтери та нон-флайтери як ведучі постачальники туристських послуг. Сутність та значення інкам-туроперейтингу. Актуальність розвитку інсайдингу для України. Формування профілю роботи туристського оператора. Типологія турів в залежності від цілей подорожі. Монопрофільні та багатпрофільні тур оператори	Ознайомитися із різними видами туроперейтингу.
Тема 3. Зовнішнє та внутрішнє середовище туроперейтингу	Зовнішні (екзогенні) фактори туроперейтингу. Класифікація факторів зовнішнього середовища. Турист як фактор мікро середовища туроперейтингу. Туристські ресурси як фактор зовнішнього середовища туризму. Оцінка впливу екзогенних факторів туроперейтингу.	Навчитися здійснювати якісний аналіз факторів внутрішнього та зовнішнього середовища туроперейтингу
Тема 4. . Концептуальні засади туристського проектування, його законодавча та нормативна база	Характерні риси туроперейтингу як виду діяльності. Роль стандартів в туристському проектуванні. Сутність та значення туристського проектування. Концепція маркетингу в туристському плануванні. Сегментація туристського ринку. Основні принципи соціологічних досліджень конкурентного середовища в туризмі. Диференціація пропозицій туроператорів на конкурентному туристському ринку. Позиціювання турів та туроператорів. .	Ознайомитися з 3 концептуальними засадами туристського проектування, вивчити етапи та основні методи.
Тема 5. Туристичний продукт та пакет послуг	Планування туру. Розробка та формування ідеї туру. Формування основного та додаткового комплексу послуг. Організація туру.	Ознайомитися із алгоритмом розробки, формування туру.

<p>Тема 6. Схеми роботи туроператорів.</p>	<p>Характеристика прямої організації турів. Опосередкована організація зарубіжних подорожей. Ідентифікація постачальників туристських послуг. Принципи формування договірної плану туру. Схеми співробітництва туроператора з іноземними meet-компаніями. Схеми роботи сучасного туроператора з підприємствами готельної індустрії. Схема взаємовідносин туроператора та авіакомпаній. Умови формування договору чартерного перевезення. Схема взаємовідносин туроператора та залізниці. Схема взаємодії сучасних тур операторів та власників суднових компаній. Схема взаємовідносин тур оператора та автотранспортних підприємств. Взаємовідносини туристського оператора та екскурсійної компанії. Взаємовідносини туроператора та страхової компанії.</p>	<p>Вивчити основні схеми взаємозв'язків туроператора та підприємств-постачальників послуг</p>
<p>Тема 7. Управління збутовою діяльністю туроператора</p>	<p>Концепція збутової політики в туризмі. Суть та значення каналів розподілу туристичних продуктів. Системи управління збутом туристичних операторів. Роль маркетингових систем у розподілі туристичних продуктів. Формування туристичними підприємствами збутової стратегії.</p>	<p>Ознайомитися із складовими системи просування туристського продукту, з основними методами стимулювання збуту та системою управління</p>
<p>Тема 8. Стратегії туроперейтингу на туристському ринку.</p>	<p>Генеральні стратегії туроператора. Ціноутворення туристського продукту та формування асортименту туроператора. Стратегія ціноутворення. Маркетингова стратегія. Стратегії конкурентної боротьби. Корпоративні стратегії. Стратегії менеджменту туристського продукту</p>	<p>Ознайомитися з основними стратегіями сучасних туроператорів.</p>
<p>Тема 9. Документообіг в діяльності туроператора</p>	<p>5. Класифікація документів туроператора. Характеристика засновницьких документів туроператора. Бухгалтерські та статистичні документи туристської фірми. Особливості роботи з документацією постачальників. Документи, що регламентують взаємовідносини тур оператора та туристів.</p>	<p>Ознайомитися із видами документів, що супроводжують діяльність туристичних підприємств</p>
<p>Тема 11. Автоматизація</p>	<p>Основні напрями автоматизації в сучасному туроперейтингу. Пріоритети</p>	<p>Ознайомитися із сучасними</p>

туроперейтингу та основні напрями її використання	щодо використання Інтернету в туристській діяльності. Обов'язки тур оператора як власника системи бронювання. Права туроператора-власника on-line бронювання.	автоматизованими системами, що використовують підприємства туристської індустрії
Тема 12. Правове регулювання взаємовідносин в сфері туризму	Мета та цілі здійснення державної політики підтримки розвитку туризму в Україні. Принципи професійної розробки державної політики. Державна політика та державне регулювання в галузі туризму. Органи, що здійснюють регулювання в галузі туризму України. Повноваження Кабінету Міністрів в галузі туризму. Повноваження центральних органів виконавчої влади в галузі туризму. Функції органів державного управління туризмом.	Ознайомитися із організаційно-правовим забезпеченням туроперейтингу

ЛІТЕРАТУРА ТА НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

1. Закон України «Про туризм» № 1282 – IV від 18.11. 2003 р. / Офіційний вісник України. Щотижневий збірник актів законодавства. – К. : 2000. – №50. – С. 34 – 56.
2. Податковий кодекс України № 2755-VI від 02.12.2010.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг / Затверджено наказом Державного стандарту України № 37 від 27.01.1999 р.
4. Закон України «Про захист прав споживачів» № 1024- XII від 12.05.1991 р. // Відомості Верховної Ради УРСР. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
5. НАКАЗ № 465 від 10.07.2013 Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1275-13#n64>
6. Системи управління якістю. Основні положення та слов- ник. ДСТУ ISO 9000-2001 (чинний від 10.01.2001 р.).
7. Системи управління якістю. Вимоги ДСТУ ISO 9001– 2001 (чинний від 10.01.2001 р.).
8. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. ДСТУ ISO 9004-2001 (чинний від 10.01.2001 р.).
9. Биржаков, М.Б. Индустрия туризма: перевозки : учеб. пособие [Текст] / Биржаков М.Б., Никифоров, В.И. - СПб. : Герда, 2001 - 400 с.
10. Брич В. Я., Корман М. М. Психологія управління: Навчальний посібник / Брич В. Я., Корман М. М. – К: Кондор-Видавництво, 2013. –384 с.
11. Брич. В. Я. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.
12. Дурович А. П. Маркетинг в туризме: учеб. пособие / А. П. Дурович. - 4-е изд., стереотип. - Мн. : Новое знание, 2004. - 496 с.
13. Дяченко Л. П. Економіка туристичного бізнесу: навч. посіб./ Л. П. Дяченко. - К. : «Центр учбової літератури», 2007. - 224 с.
14. Загороднова В. Ф. Основи міжкультурної комунікації : навч. посібник. Бердянськ : БДПУ, 2018. 314 с.

15. Исмаев Д.К. Работа туристической фирмы по организации зарубежных поездок. - М. : ВШТГХ, 1996.-135 с.
16. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности : учеб. – М. : Финансы и статистика, 2005. – 480 с.
17. Исмаев, Д.К. Основная деятельность туристской фирмы : учеб. пособие [Текст] / Д.К. Исмаев. - М.: ООО «Книгодел»: МАРТ, 2005. - 158 с.
18. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. / Є. В. Козловський. - К. : «Центр учбової літератури», 2016. - 272 с.
19. Кудла Н. Управління якістю в туризмі: підручник. / Н. Є. Кудла. - К. : «Центр учбової літератури», 2016. - 328 с.
20. Любіцева О.О. Методика розробки турів : навч. посіб. - К.: Альтерпрес, 2003. - 104 с
21. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика: навч. посіб. // М. П. Мальська, О. Ю. Бордун. - К.: «Центр учбової літератури», 2012. - 248 с.
22. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. / О. Б. Моргулець. - К. : «Центр учбової літератури», 2012. - 384 с.
23. Миронець Н.Р. Ділові ігри в процесі підготовки бакалавра з туризму за європейськими освітніми програмами (на прикладі дисципліни «Організація і реалізація турів»: метод. рек. для викл. і студ. Спец. «Іноземний туризм та готельне обслуговування»/ Н.Р. Миронець; МОН України. МЕНУ ім. акад. С. Дем'янчука. - 2007. 51 с.
24. Организация туризма: учеб. пособие / А. П. Дурович, Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева и др.; под общ. ред. А. П. Дуровича. - 2-ге изд., испр. - Мн. : Новое знание, 2005. - 640 с.
25. Сухов, Р.И. Организация работы туристского агентства': учеб. пособие [Текст] / Р.И. Сухов. М.: ИКЦ «Март», 2005. - 144 с.
26. Туроперейтинг: Навч. посібник / За заг. ред. д.е.н. В. Я. Брича. – К: Кондор-Видавництво, 2014. – 276 с.
27. Черных Н. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. - М. : Сов. спорт, 2002. - 320 с.
28. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник. - К. : Атіка, 2006. - 254 с.
29. Школа І. М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб. / За ред. проф. І. М. Школи. - Чернівці, 2003. – 596 с..

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Загальна політика	Здобувач освіти зобов'язаний відвідувати всі заняття згідно розкладу, не спізнюватися. Дотримуватися етики поведінки. Працювати з навчальною літературою, з літературою на електронних носіях і в Інтернеті. При пропуску лекційних занять проводиться усна співбесіда за темою. Відпрацьовувати практичні заняття. Виконати завдання для самостійної роботи.
Політика щодо дедлайнів та перекладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку.
Політика щодо	Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і

академічної доброчесності допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

ОЦІНЮВАННЯ

Нарахування балів

Види оцінювання	Бали
Змістовий модуль 1	30
Змістовий модуль 2	30
Підсумковий контроль (теми 1-12)– екзамен	40

Розподіл балів для оцінювання успішності студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни