

**Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Туроперейтинг

повна назва навчальної дисципліни

для підготовки
студентів ступеня
вищої освіти

бакалавр

молодший бакалавр, бакалавр чи
магістр

року набору

2017

галузі знань

24 Сфера обслуговування

шифр і назва галузі знань

спеціальності

242 Туризм

шифр і найменування спеціальності

освітня програма

Туризм

назва освітньої програми

академічні групи

ТР-17, ЗТР-17

шифри академічних груп

статус дисципліни

обов'язкова

обов'язкова чи вибіркова

Харків, 2020 рік

Розробник:

Добровольська Наталія В'ячеславівна,
доцент кафедри туристичного
та готельного бізнесу, кандидат географічних
наук

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

10.09.2020 р.

Гарант освітньої програми

Яковчук Олександр Володимирович,
доцент кафедри туристичного та готельного
бізнесу, кандидат географічних наук, доцент

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

10.09.2020 р.

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри
туристичного та готельного бізнесу

назва кафедри

протокол від 10.09.2020 р. № 1.

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії
інституту, протокол від 11.09.2020 р. № 1.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Туроперейтинг» розроблена відповідно до освітньої програми підготовки бакалаврів спеціальності 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Метою викладання навчальної дисципліни є формування у майбутніх спеціалістів фахових компетентностей з питань розробки програм обслуговування туристів з урахуванням видів і типів рекреаційної діяльності, видів туризму, потреб туриста і його мотивації до придбання туристичного продукту.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є принципи діяльності туристичних організацій, методика розроблення турів і програм перебування, технологія організації туристичної подорожі; технології туроперейтингу.

Міждисциплінарні зв'язки вивчення навчальної дисципліни ґрунтується на знаннях навчальних дисциплін «Організація туризму», «Географія туризму», «Економіка туризму».

Мова викладання – українська.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Понятійно-термінологічний апарат туropolерейтингу

Поняття туризму та історичні аспекти його розвитку. Критерії відокремлення понять «туризм» і «подорожі». Суб'єкти господарської взаємодії в туризмі. Суб'єкти туристичної діяльності. Співвідношення понять «подорожуючий», «відвідувач», «турист» та «одноденний відвідувач». Туристичні потреби і мотиви туризму. Класифікаційні підходи в туризмі. Підприємство туристичної індустрії як об'єкт управління. Класифікація підприємств туристичної індустрії. Особливості, принципи та функції менеджменту в туристичному бізнесі.

Туropolерейтинг та агентський бізнес у туризмі. Сутність туropolераторської діяльності. Роль та завдання туropolератора на туристичному ринку. Види туropolераторів за спеціалізацією, територіальним рівнем та формою організації. Основні функції туropolератора. Особливості діяльності виїзних, в'їзних та місцевих туropolераторів. Організація туropolераторського і турагентського бізнесу. Організаційна структура туropolератора і турагента. Види і сутність турагентської роботи. Контрактні відносини між туropolератором і турагентом. Документальне оформлення турів.

Тема 2. Організація співпраці туropolератора з діловими партнерами

Організація співпраці туropolератора з постачальниками та діловими партнерами. Критерії оцінки та відбору туropolератором ділових партнерів та постачальників. Особливості співпраці туropolератора з транспортними компаніями; з закладами розміщення та харчування туристів; з екскурсійними бюро, музеями та іншими соціально-культурними закладами; зі страховими компаніями; з приймаючими туристичними компаніями; з туристичними агенціями.

Управління збутовою діяльністю туropolератора. Концепція збутової політики в туризмі. Суть та значення каналів розподілу туристичних продуктів. Збут і реалізація туристичних продуктів. Схеми доставки турпродукту до споживача. Системи управління збутом туристичних операторів. Роль маркетингових систем у розподілі туристичних продуктів. Формування туристичними підприємствами збутової стратегії.

Тема 3. Технологія створення туристичного продукту

Проектування туристичного продукту. Сутність, особливості та складові туристичного продукту. Види та характеристика найпопулярніших турів. Тур-пакет: поняття та основні характеристики. Складові тур-паketу. Технологія проектування туристичних послуг. Етапи розробки туру. Туристичний маркетинг. Сегментування туристичного ринку. Критерії сегментування. Конкурентна боротьба туropolератора. Типологія туropolераторів-конкурентів. Визначення фокус-групи споживачів туристичних послуг. Позиціонування турів і туropolераторів.

Планування туристичного продукту. Сутність планування турів. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. Специфіка тур-планування аутгоінг-туроператора (ініціативний туроперейтинг). Типова хронологія тур-планування ініціативного туроператора. Договірний процес у тур-плануванні. Технологія організації турів. Програми перебування туристів. Забезпечення безпеки туристичного обслуговування.

Просування туристичного продукту. Сутність «просування турпродукту». Канали просування туристичного продукту. Просування турпродукту та стимулювання продажу. Рекламні інструменти в туроперейтингу. Специфіка туристичної реклами. Засоби туристичної реклами. Нерекламні засоби стимулювання споживачів. Стратегії туроператора на туристичному ринку. Життєвий цикл туристичного продукту. Стратегії управління життєвим циклом турпродукту.

Тема 4. Ціноутворення туристичного продукту

Передреалізаційні процеси в туризмі. Класифікація витрат туристичного оператора. Розрахунок вартості туристичного продукту. Собівартість туристичного продукту. Аналіз витрат туристичного оператора. Методологія ціноутворення турпродукту. Цінові стратегії туроператора.

Тема 5. Організація діяльності з обслуговування туристів

Сутність програмного обслуговування в туризмі. Обслуговування в закладах розміщення. Класифікація закладів розміщення. Національні системи класифікації готелів. Служби готелю та їх функції. Організація прийому і розміщення клієнтів готельних підприємств. Організація перебування гостей.

Організація харчування туристів. Особливості організації харчування у різних видах транспорту. Ресторанний бізнес: основи функціонування. Класифікація ресторанних закладів. Функції комплексу харчування при готельному підприємстві.

Транспортне обслуговування та сервісне забезпечення дозвілля. Обслуговування туристів на авіаційному транспорті. Обслуговування туристів на залізничному транспорті. Обслуговування туристів на автомобільному транспорті. Перевезення туристів водним транспортом. Основи екскурсійного обслуговування. Анімаційні програми. Організація дозвілля. Взаємодія туроператорів і санаторно-курортних установ. Взаємодія туроператорів зі страховими компаніями.

Тема 6. Управління персоналом та якістю обслуговування

Управління якістю комплексного туристичного обслуговування. Мета, цілі та завдання управління якістю туристичних послуг. Умови якісного сервісу в туризмі. Якість туристичного продукту. Комфорт як ключовий інструмент у створенні якісного турпродукту. Управління якістю сервісного забезпечення турпродукту. Обслуговування клієнтів турфірми. Методи продажу турпродукту. Критерії оцінки якості комплексного туристичного

продукту. Ліцензування і стандартизація туристичної діяльності. Формування системи управління якістю на туристичному підприємстві

Стратегічний менеджмент та управління персоналом на підприємстві туроператора. Стратегічний план туристичного підприємства: характерні ознаки, відмінні особливості. Корпоративна культура: взаємозв'язок її складових та їх вплив на стратегічний розвиток туристичного підприємства. CRM-система як дієвий інструмент стратегічного менеджменту туристичного підприємства.

Сутність та основні принципи ефективного управління персоналом. Планування та підбір персоналу. Управління професійним розвитком працівників. Кваліфікаційні вимоги до спеціалістів в сфері туроперейтингу.

Тема 7. Інформаційні технології в туроперейтингу

Інформаційно-комунікаційні технології в туристичному бізнесі. Використання програмного забезпечення та можливостей мережі Інтернет з метою планування, розробки, організації та просування турів. Характеристики електронних систем бронювання туристичних послуг. Програмне забезпечення в операційній діяльності туроператора.

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗА ТЕМАМИ

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <https://edu.htei.kh.ua/course/view.php?id=945>.

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного-інституту КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

Для самостійного вивчення студентам пропонуються наступні питання:

Тема 1. Понятійно-термінологічний апарат туроперейтингу

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури. Підготовка до виконання практичної роботи 1 «Аналіз діяльності туроператорів та турагенств на ринку України».

Питання для самостійного опрацювання:

1. Класифікація характерних туристських послуг згідно ДК 016-97.
2. Етапи розвитку туроперейтингу.
3. Сучасне розуміння туроперейтингу в туристичній індустрії.

Тема 2. Організація співпраці туроператора з діловими партнерами

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Співпраця головних туроператорів України та світу з постачальниками туристичних ресурсів.
2. Взаємодія головних туроператорів України та світу з каналами розподілу туристичних продуктів.

Тема 3. Технологія створення туристичного продукту

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури. Підготовка до виконання практичної роботи 2 «Розробка проекту туристичного продукту».

Питання для самостійного опрацювання:

1. Аналіз конкурентного середовища туроператорів.
2. Вимоги до туристичних пакетів у різних сегментів туристів.
3. Типові цілі та засоби реклами в туристичній діяльності.

Тема 4. Організація діяльності з обслуговування туристів

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури. Підготовка до

виконання практичної роботи 3 «Організація діяльності з обслуговування туристів».

Питання для самостійного опрацювання:

1. Стандартизовані вимоги до засобів розміщення;
2. Особливості організації розміщення туристів у різних частинах світу.
3. Особливості організації харчування туристів у різних частинах світу.
4. Фактори ціноутворення перевезення туристів різними видами транспорту;
5. Принципи організації додаткових послуг в турах.

Тема 5. Ціноутворення туристичного продукту

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Фінансова схема роботи туроператора;
2. Принципи управління витратами туроператора;
3. Нематеріальні активи туроператора;
4. Сезонні коливання цін в туризмі.

Тема 6. Управління персоналом та якістю обслуговування

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Аналіз наявного персоналу провідних туроператорів України та вакансій;
2. Сучасні програми підвищення кваліфікації для персоналу в туристичних фірмах та агентствах.

Тема 7. Інформаційні технології в туроперейтингу.

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Світовий досвід використання спеціалізованого програмного забезпечення в туристичному бізнесі.
2. Сучасні онлайн-сервіси, що надають послуги туристичного обслуговування.

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

В рамках навчальної дисципліни «Туроперейтинг» виконання курсової роботи студентами не передбачено.

7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

| | Рейтингові оцінки | Макс. бали за формами навчання | |
|----------|---|--------------------------------|------------|
| | | денна | заочна |
| 1 | Поточний контроль | 60 | 60 |
| 1.1 | <i>Тема 1. Підприємство туристичної індустрії як об'єкт управління</i> | | |
| | Практична робота 1. Виконання та захист. | 10 | 10 |
| | Тестування на Порталі | 2,5 | 5 |
| 1.2 | <i>Тема 2. Організація співпраці туроператора з діловими партнерами</i> | | |
| | Підготовка аналітичної доповіді | 3 | |
| | Тестування на Порталі | 2,5 | 5 |
| 1.3 | <i>Тема 3. Технологія створення туристичного продукту</i> | | |
| | Практична робота 2. Виконання та захист. | 10 | 10 |
| | Тестування на Порталі | 3 | 5 |
| 1.4 | <i>Тема 4. Ціноутворення туристичного продукту</i> | | |
| | Підготовка аналітичної доповіді | 3 | |
| | Тестування на Порталі | 3 | 5 |
| 1.5 | <i>Тема 5. Організація діяльності з обслуговування туристів</i> | | |
| | Практична робота 3. Виконання та захист. | 8 | 10 |
| | Тестування на Порталі | 3 | 5 |
| 1.6 | <i>Тема 6. Управління персоналом та якістю обслуговування</i> | | |
| | Підготовка аналітичної доповіді | 3 | |
| | Тестування на Порталі | 3 | 5 |
| 1.7 | <i>Тема 7. Інформаційні технології в туроперейтингу</i> | | |
| | Підготовка аналітичної доповіді | 3 | |
| | Тестування на Порталі | 3 | |
| 2 | Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота) | 40 | 40 |
| 2.1 | Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування) | 10 | 10 |
| 2.2 | Завдання на оцінювання практичних навичок | 15 | 15 |
| 2.3 | Завдання на оцінювання професійних вмінь | 15 | 15 |
| 3 | Оцінка з дисципліни | 100 | 100 |

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

8.1. Основні джерела інформації

1. Баєв В. В. Основи туропереїтингу : навчальний посібник / В. В. Баєв. — Київ : ДП «Видавничий дім “Персонал”», 2016. — 156 с.
2. Михайліченко Г. І. Туропереїтинг : підручник / Г. І. Михайліченко. — Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2018. — 304 с.
3. Туропереїтинг : підручник / за загальною редакцією професора В. Я. Брича. — Тернопіль : Економічна думка ТНЕУ, 2017. — 440 с.

8.2. Додаткові джерела інформації

6. Білан С. О. Становлення та розвиток туризму: теорія та практика : монографія / С. О. Білан. — Київ : Компринт, 2016. — 353 с.
7. Все про туризм – туристична бібліотека. – [Електронний ресурс] : [сайт]. – Режим доступу : <http://infotour.in.ua/>. – Станом на 05.09.2020. – Назва з екрана.
8. Корж Н. В. Управління туристичними дестинаціями : підручник / Н. В. Корж, Д. І. Басюк ; Національний університет харчових технологій. — Вінниця : Едельвейс і К, 2017. — 322 с.
9. Мальська М. Світовий досвід розвитку туризму : підручник / М. Мальська, Н. Паньків, А. Ховалко. — Київ : Центр навчальної літератури, 2017. — 244 с.
10. Мельниченко О. А. Особливості розвитку індустрії туризму в Україні / О. А. Мельниченко, В. О. Шведун // Монографія. — Харків : Видавництво національного університету цивільного захисту України, 2017. — 153 с.
11. Мешко Н. П. Регіональний туризм: стратегія, ресурси, перспективи розвитку / Н. П. Мешко, В. Є. Редько, О. П. Крупський // Монографія. — Дніпропетровськ: Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара, 2016. — 321 с.
12. Організація туризму: підручник / За загальною редакцією професора В. Я. Брича. — Тернопіль: Тернопільський національний економічний університет, 2017 — 448 с.
13. Сідоров М. В. Україна на світовому ринку туристичних послуг: сучасний стан та перспективи розвитку : монографія / М. В. Сідоров, О. Є. Юрченко, С. О. Юрченко ; Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна. — Харків : Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2017. — 255 с.