

СИЛАБУС
з дисципліни «Туроперейтинг»
на отримання ступеню вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю
242 «Туризм»

Харківський національний технічний університет
сільського господарства імені Петра Василенка

Обсяг курсу – 4 кредити (ECTS): 30 годин лекції, 30 годин – практичні заняття, 60 годин – самостійна робота, залік.

Викладач курсу – Данченко Ірина Олексіївна докт. пед. наук, доцент, професор кафедри ЮНЕСКО «Філософія людського спілкування» та соціально-гуманітарних дисциплін (<http://new.khntusg.com.ua/staff/danchenko-irina-oleksiivna>).

ОПИС КУРСУ

Пререквізити – базові знання з курсів: «Туристичні послуги та турагентська діяльність», «Управління ризиками та страхування в туризмі», «Маркетинг в туризмі».

Постреквізити. «Ризик-менеджмент», «Гендерні аспекти в туризмі».

Коротка анотація дисципліни (загальна характеристика, особливості, переваги).

Структуру та зміст курсу покликаний сприяти формуванню у студентів знань про права та обов'язки туристів; технологію туристичних подорожей. визначення прав і обов'язків туристів; технологію та організацію туристських подорожей; ліцензійні умови здійснення туроператорської діяльності; правила та порядок оформлення туристських документів; туристські формальності та порядок їх виконання.

Опановуючи курс, здобувач вищої освіти має усвідомити необхідність знати правила та порядок страхування в туризмі; умови забезпечення й виконання претензійної роботи в туризмі; параметри створення турпродукту підприємства, форми туристської активності, умови бронювання туристського обслуговування, та окремих туристських послуг; організацію обліку і контролю надання послуг, оформлення туристської звітності; визначення та забезпечення безпеки туристських подорожей.

Вивчення даної дисципліни дає можливість здобувачу вищої освіти:

Знати:

- визначення прав і обов'язків туристів;
- технологію та організацію туристських подорожей;
- ліцензійні умови здійснення туроператорської діяльності;
- правила та порядок оформлення туристських документів;
- туристські формальності та порядок їх виконання;
- правила та порядок страхування в туризмі;
- умови забезпечення й виконання претензійної роботи в туризмі;
- параметри створення турпродукту підприємства,
- форми аквізиції туристської активності,
- умови бронювання туристського обслуговування, та окремих туристських послуг;
- організацію обліку і контролю надання послуг,
- оформлення туристської звітності;
- визначення та забезпечення безпеки туристських подорожей.

Вміти:

- формувати пакетні та індивідуальні програми туристського обслуговування з використанням ресурсного потенціалу дестинації, (регіону, району, країни);
- організовувати взаємодії між всіма учасниками туристського ринку, формувати нормативно-правове забезпечення співпраці;
- моделювати програми туристського обслуговування за різною метою подорожей, типом клієнтури, наявних туристських атракцій;
- застосовувати графо-аналітичні моделі програм туристського обслуговування;

- визначати мотивації подорожей;
- оформлювати туристську документацію;
- організовувати облік і контроль надання послуг;
- організовувати формування звітності туристських підприємств;
- удосконалювати процеси надання туристських послуг в пакетних турах;
- застосовувати нові форми та методи обслуговування в туризмі;
- обґрунтовувати та розробляти основні напрями удосконалення та підвищення ефективності організації роботи суб'єктів туристської індустрії, організовувати забезпечення їх нормативно-правовою базою.

Мета та основні задачі дисципліни.

Мета викладення дисципліни «Туроперейтинг» є сформувати у студентів систему теоретичних знань та прикладних 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, управлінні туристичними підприємствами або використанні послуг, що вони надають.

Предметом вивчення «Туроперейтингу» є організація та технологія діяльності туроператорів, турагентів та їх об'єднань.

Основними завданнями, що мають бути вирішені в процесі викладення курсу: 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 документації 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; охарактеризувати основні форми організації обслуговування туристів туроператором.

Компетентність, що забезпечує. Вивчення дисципліни забезпечує формування у фахівців компетентності щодо здатності комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов, а також формування здатності: розуміти предметні області та специфіку професійної діяльності; застосовувати знання у практичних ситуаціях; до розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного); розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту; здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, вміння презентувати туристичний інформаційний матеріал; працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

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.

Структура курсу

Змістовий модуль 1. «Теоретичні основи туроперейтинга. Турпроекування»

Лекції:

Тема 1. Поняття і види діяльності туроператора. Основні функції туроперейтинга. Середовище міжнародного туроперейтинга: зовнішні і внутрішні чинники.

Тема 2. Тур - основний продукт туристського підприємства.

Тема 3. Основні етапи маркетингового дослідження ринку, принципи аналізу ринку споживачів і конкурентного середовища.

Тема 4. Сегментування туристичного ринку. Фокус-група.

Тема 5. Формування програм туристичного обслуговування.

Тема 6. Технологія створення туристичного продукту, формування його асортименту.

Тема 7. Три рівня туристського продукту. Концепція життєвого циклу туристського продукту.

Змістовий модуль 2. Турпланування. Схеми роботи туроператора з основними постачальниками туристичних послуг. Просування і реалізація туристичного продукту

Тема 8. Схема співробітництва туроператора з підприємствами готельної індустрії та іноземними meet-компаніями.

Тема 9. Схема роботи сучасного туроператора з авіапідприємствами та з підприємствами круїзної індустрії.

Тема 10. Схема роботи сучасного туроператора зі страховими компаніями. Документообіг в туроперейтингу.

Тема 11. Ціноутворення туристського продукту. Основні цілі та інструменти просування туристичного продукту.

Тема 12. Різновиди агентських мереж. Способи стимулювання агентської діяльності.

Тема 13. Реклама в туроператорській діяльності.

Тема 14. Стратегія туроперейтингу на туристичному ринку.

Тема 15. Правове регулювання відносин у туроперейтингу.

Політика курсу – жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу.

Система оцінювання – оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: **модуль 1** – 30 % семестрової оцінки; **модуль 2** – 30 % семестрової оцінки; **залік** – 40 % семестрової оцінки.

Інформаційні ресурси

Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>

Бібліотека ХНТУСГ. URL: <https://library.khntusg.com.ua/>

Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>

Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>

Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>