

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

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

**Викладач курсу** – **Мерчанський Володимир Вікторович**, к.е.н., доцент кафедри туризму

**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;

- організувати 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, організувати забезпечення їх нормативно-правовою базою.

#### **Мета та основні задачі дисципліни.**

**Мета** викладення дисципліни «Туроперейтинг» це формування системи теоретичних знань та прикладних вмінь і 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

**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 договірних планів 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:

ЗК 04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу

ЗК 06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК 08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК 09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми

ЗК 13. Здатність планувати та управляти часом

ЗК 14. Здатність працювати в команді та автономно

ФК 01. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

ФК 02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК 03. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій

ФК 04. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління

ФК 06. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)

ФК 07. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання туристичного продукту

#### **Програмні результати навчання**

ПРН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПРН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПРН 3. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ

ПРН 4. Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору

ПРН 5. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території

ПРН 7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт

ПРН 8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися

ПРН 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПРН 21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

## Структура курсу

### Змістовий модуль 1. «Теоретичні основи туropolерейтинга»

#### Лекції:

Тема 1. Підприємство туристичної індустрії як об'єкт управління

Тема 2. Понятійний апарат туropolерейтингу

Тема 3. Туристичний продукт як предмет діяльності туropolератора

Тема 4. Організація співпраці туropolератора з постачальниками та діловими партнерами

Тема 5. Управління збутовою діяльністю туropolератора

Тема 6. Організація діяльності з обслуговування туристів

### Змістовий модуль 2. «Прикладний туropolерейтинг»

#### Лекції

Тема 7. Фінансування та облікові аспекти туropolерейтингу

Тема 8. Управління якістю комплексного туристичного обслуговування

Тема 9. Управління персоналом на підприємстві туropolератора

Тема 10. Стратегічний менеджмент в туropolераторській діяльності

Тема 11. Інформаційні технології в туropolерейтингу

Тема 12. Середовище міжнародного туropolерейтингу та тенденції його розвитку

**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

1. Мерчанський В.В. Туropolерейтинг. Методичні рекомендації до проведення практичних занять. - Х.: ДБТУ, 2022 р. 36 с.

2. Мерчанський В.В. Туropolерейтинг: базова контролююча програма з дисципліни. - Х.: ДБТУ, 2022 р. 24 с.

3. Мерчанський В.В. Туropolерейтинг. Методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни. – Х.: ДБТУ, 2022 р. 28 с.

Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.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/>