

**Міністерство освіти і науки України**  
**Львівський національний університет імені Івана Франка**  
**Географічний факультет**  
**Кафедра туризму**

**Андрій Манько**

**Туроперейтинг**

**Навчально-методичні матеріали**

**Львів – 2020**

**УДК 728.5**

Манько А. М. Туроперейтинг: навчально-методичні матеріали. Львів. – ЛНУ ім. І.Франка. – 2020. - 39 с.

Рецензент: доцент кафедри раціонального використання природних ресурсів і охорони природи Теліш П. С.

**Друкується у авторській редакції**

**Рекомендовано до друку  
Вченою радою географічного факультету  
Львівського національного університету імені Івана Франка  
Протокол № від**

У навчально-методичних матеріалах викладено зміст та структуру дисципліни «Туроперейтинг». Курс передбачає формування та розвиток загальних і професійних компетентностей спеціалістів для здійснення ефективної діяльності в сфері тур операторської діяльності.

Навчально-методичні матеріали складаються з: опису навчальної дисципліни, лекційного і практично-семінарського блоків, тематика для організації самостійної роботи студентів, програмні результати навчання та компетентності, запитання для самоконтролю, тестові вправи.

Навчально-методичні матеріали розроблено для студентів-бакалаврів 4 курсу денної форми навчання спеціальності 242 «Туризм».

**©Манько А. М. 2020**

**©Львівський національний університет  
імені Івана Франка**

## **ЗМІСТ**

<b>ВСТУП.....</b>	<b>4</b>
<b>ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....</b>	<b>5</b>
<b>ЛЕКЦІЙНИЙ БЛОК.....</b>	<b>6</b>
<b>СПИСОК ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>10</b>
<b>ПРАКТИЧНО-СЕМІНАРСЬКИЙ БЛОК.....</b>	<b>10</b>
<b>ТЕМАТИКА ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ.....</b>	<b>11</b>
<b>ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ТА КОМПЕТЕНТНОСТІ.....</b>	<b>21</b>
<b>ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ.....</b>	
<b>ТЕСТОВІ ВПРАВИ.....</b>	

## Вступ

Навчальна дисципліна «Туроперейтинг» читається на кафедрі туризму географічного факультету Львівського національного університету імені Івана Франка для студентів-бакалаврів 4 курсу денної форми навчання спеціальності 242 «Туризм»

**Метою викладання навчальної дисципліни є вивчення основ проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства згідно їхньої соціально-культурної, утилітарної та естетичної функцій.**

Основними завданнями вивчення дисципліни «Туроперейтинг» є: засвоєння студентами знань, які будуть необхідні у подальшій професійній діяльності; опанування теоретичними основами тур операторської діяльності, сучасними методиками і галузевими вимогами до розробки проектної документації при створенні нових або реконструкції існуючих закладів готельно-ресторанного господарства на базі вивчення законодавчих документів, нормативної, спеціальної, довідкової літератури та ресурсів всесвітньої інформаційної мережі.

Викладання дисципліни проводиться у формі: лекції, мультимедійної лекції, інтерактивної лекції, семінарів, практичних занять (у т.ч. із розв'язанням ситуаційних завдань та кейсів, ділових ігор, тренінгів, навчальних екскурсій), самопідготовка із використанням дистанційних курсів, електронних бібліотек, робота з електронною бібліотекою ЛНУ ім. І. Франка, підготовка доповідей.

Відповідно до стандарту інтегральна компетентність за результатами вивчення курсу передбачає здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорії та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

## Опис навчальної дисципліни

(Витяг з робочої програми навчальної дисципліни

“Туроперейтинг”)

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів Денна форма 4 Заочна форма 4		Нормативна	
Модулів 2	Напрямок підготовки <hr/> 6.140103 «Туризм»	Рік підготовки:	
Змістових модулів 2	Спеціальність (професійне спрямування)	4-й	4-й
Курсова робота		<i>Семестр</i>	
Загальна кількість годин денна форма 120, заочна форма 120		7-й	7-й
		<i>Лекції</i>	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента - 56	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	32 год.	18
		<i>Практичні, семінарські</i>	
		32 год.	8
		<i>Лабораторні</i>	
		<i>Самостійна робота</i>	
		56 год.	94
		ІНДЗ:	
		Вид контролю: іспит	

### Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 64/56

для заочної форми навчання – 26/94

## ЛЕКЦІЙНИЙ БЛОК

### Мета та завдання навчальної дисципліни

#### Мета

- ознайомити студентів із сутністю, принципами та технологією туropolерейтингу;
- формування у студентів сукупності теоретичних знань і практичних навичок з методики турпланування та тур-проектування;
- сформувані необхідні навички і вміння розробляти тури та маршрути.

#### Завдання

- ознайомлення з термінологією, понятійним апаратом туropolерейтингу;
- визначення сутності і принципів туropolерейтингу;
- вивчення технології та методики турпланування та тур-проектування;
- ознайомлення з особливостями просування турів на ринку
- забезпечення зацікавленості студентів в активній навчальній та науково-дослідній роботі.

В результаті вивчення даного курсу студент повинен **знати:** понятійний апарат туropolерейтингу, технології та методику розробки турів та їх просування на туристичному ринку.

**вміти:** розробляти тури та маршрути з урахуванням попиту та побажань туристів.

### Програма навчальної дисципліни

**Змістовий модуль 1. Основні категорії туropolерейтингу та технології планування турів**

**Тема 1. Туropolератор як суб'єкт туристичного ринку.**

Туropolератор як суб'єкт туристичного ринку. Види туropolерейтингу і туropolераторів. Профіль роботи туристичного оператора.

**Тема 2. Середовище міжнародного туropolерейтингу.**

Поняття чинників туropolерейтингу, їх класифікація. Зовнішні чинники туropolерейтингу.

Турист як чинник мікросередовища туropolерейтингу. Туристичні ресурси як чинник зовнішнього середовища туризму. Оцінка впливу екзогенних чинників туropolерейтингу.

Внутрішні чинники туropolерейтингу.

**Тема 3. Основи туropolераторської діяльності**

Концепція маркетингу у тур-проектуванні. Сегментування туристичного ринку. Маркетингове дослідження і аналіз конкурентного середовища. Визначення

фокус-групи. Диференціація пропозицій туроператорів на конкурентному туристському ринку. Позиціонування турів і туроператорів.

#### **Тема 4: Тур-планування.**

Загальні особливості тур-планування. Схеми роботи туристичного оператора по реалізації і організації турів. Ідентифікація постачальників туристичних послуг

#### **Тема 5: Співпраця туроператора із готелями**

Готельний бізнес. Схеми роботи сучасного туроператора з підприємствами готельної індустрії.

#### **Тема 6. Співпраця туроператора із авіакомпаніями**

Схеми взаємостосунків туроператора з авіакомпаніями. Перевезення пасажирів на регулярних рейсах. Перевезення пасажирів чартерними авіарейсами

#### **Тема 7. Особливості співпраці туроператора із залізницями, судновласниками та автопідприємствами**

Основні схеми взаємовідносин туроператора і залізниць. Основні схеми взаємовідносин туроператорів і судновласників. Схеми взаємовідносин туроператорів та автопідприємств.

#### **Тема 8. Організація екскурсійних, страхових послуг та візового забезпечення.**

Взаємовідносини туристичного оператора та екскурсійної компанії. Взаємовідносини туроператора і страхової компанії. Забезпечення візової підтримки.

#### **Змістовний модуль 2. Особливості просування туристичного продукту на ринку**

#### **Тема 9. Ціноутворення тур-продукту. Формування асортименту туроператора**

Ціноформування тур-продукту. Формування асортименту тур оператора. Просування тур-продукту.

#### **Тема 10. Просування тур-продукту.**

Просування тур-продукту. Особливості роботи туроператора з туристичними агенціями.

#### **Тема 11. Реклама в туроперейтингу**

Особливості реклами в туроперейтингу. Використання брендингу в туроперейтингу.

#### **Тема 12. Стратегії туроперейтингу на туристичному ринку.**

**Тема 13. Документообіг в туropolерейтингу.**

**Тема 14. Управління конфліктами в туropolерейтингу.**

Методи попередження ( запобігання ) конфліктів. Внутрішньофірмові конфлікти.

**Тема 15. Автоматизація туropolерейтингу.**

Основні напрями автоматизації в сучасному туropolерейтингу. Основні напрями використання Інтернету в туropolерейтингу.

**Тема 16. Правове регулювання відносин в сфері туropolерейтингу.**

Ліцензування та стандартизація в туropolерейтингу. Правові основи розрахунків в туropolерейтингу.

### Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Усього о	у тому числі					Усього о	у тому числі				
		л	п	ла б	ін д	с р		л	п	ла б	ін д	с р
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Модуль 1</b>												
<b>Змістовий модуль 1. Основні категорії туropolерейтингу та технології планування турів</b>												
Тема 1. Туropolератор як суб'єкт туристичного ринку.	8	2	2			4		2	2			5
Тема 2. Середовище міжнародного туropolерейтингу.	8	2	2			2		2	2			6
Тема 3. Основи туropolераторської діяльності	8	2	2			4		2				6
Тема 4: Особливості тур-планування.	8	2	2			2		2				6
Тема 5: Співпраця туropolератора із готелями	8	2	2			4						5



Тема 6. Співпраця туроператора із авіакомпаніями	8	2	2			2						6
Тема 7. Особливості співпраці туроператора із залізницями, судновласниками та автопідприємствами	8	2	2			4						6
Тема 8. Організація екскурсійних, страхових послуг та візового забезпечення.	8	2	2			2						6
<b>Змістовний модуль 2. Особливості просування туристичного продукту на ринку</b>												
Тема 1. Ціноутворення тур-продукту. Формування асортименту туроператора	6	2	2			4		2	2			6
Тема 2. Просування тур-продукту.	6	2	2			4		2	2			6
Тема 3. Реклама в туроперейтингу	6	2	2			4		2				6
Тема 4. Стратегії туроперейтингу на туристичному ринку.	6	2	2			4		2				6
Тема 5. Документообіг в туроперейтингу.	6	2	2			4						6
Тема 6. Управління конфліктами в туроперейтингу.	7	2	2			4						6
Тема 7. Автоматизація	9	2	2			4						6

туроперейтингу.											
Тема 16. Правове регулювання відносин в сфері туроперейтингу.	9	2	2			4					6
<b>Усього годин</b>	120	3 2	3 2			5 6		1 8	8		9 4

## ПРАКТИЧНО-СЕМІНАРСЬКИЙ БЛОК

### Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основні поняття та категорії туроперейтингу.	4
2	Внутрішнє та зовнішнє середовище туроперейтингу.	4
3	Особливості співпраці туроператорів з готелями, авіакомпаніями, залізницями, судновласниками та автопідприємствами	4
4	Технологія просування туристичних продуктів на ринку. Реклама в туроперейтингу	2
5	Правові відносини у сфері туризму	2

### Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Технологія та методика розробки турів та маршрутів	4
2	Вибір та оцінювання транспортних засобів для туристичних подорожей	3
3	Особливості політики ціноформування при розробці турів та маршрутів	3
4	Технологічна документація турів	2
5	Внутрішня структура туристичної фірми.	2

### Лабораторні заняття

Лабораторні заняття навчальною програмою не передбачені.

## САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Законодавчо нормативне забезпечення здійснення туристичної діяльності.	10
2	Обслуговування в закладах розміщення	10
3	Організація харчування туристів в туроперейтингу	10
4	Транспортне обслуговування в туроперейтингу	10
5	Сервісне забезпечення туроперейтингу. Екскурсійне обслуговування та анімаційні програми	10
6	Управління якістю турпродукту	6
	Разом	56

### Індивідуальне навчально - дослідне завдання

#### 1. Розроблення туру

##### 1.1. Передпроектний етап розробки туру

- проведення моніторингу ринку;
- вибір ринкової стратегії та тактики виходу на конкретний туристичний ринок;
- оцінка обраного ринкового сегменту;
- попереднє визначення параметрів туру.

##### 1.2. Проектування туру:

- вибір основних пунктів маршруту;
- ієрархізація пунктів маршруту;
- вибір поточного та кінцевого пунктів маршруту;
- розробка схеми маршруту;
- оптимізація маршруту;
- програмне забезпечення туру;
- розрахунок вартості туру.

##### 1.3. Документальне оформлення турів

2. Розробка різних схем маршруту туру, а саме лінійного, кільцевого, радіального та комбінованого.

# ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ТА КОМПЕТЕНТНОСТІ

## Методи контролю

1. **Поточний** - здійснюється на семінарських заняттях. За змістом він включає перевірку розуміння та запам'ятовування студентом навчального матеріалу, який охоплюється темою лекційного та семінарського заняття, умінь самостійно опрацювати нормативно-правові акти та навчально-методичну літературу, здатність осмислити зміст вивчаємої теми, умінь публічно чи письмово представити певний матеріал, а також завдань самостійної роботи;

2. **Проміжний** - здійснюється у формі письмової комплексної контрольної роботи, яка охоплює матеріал тем модуля. Кожному студенту видається індивідуальний варіант контрольних завдань, що складається з трьох частин:

перша частина - студент має дати чітке визначення правовим поняттям та термінам;

друга частина - студент має дати ґрунтовну відповідь щодо особливостей елементів понять та термінів (ознаки, функції, форми, види, структура тощо);

Крім того, під час модульного контролю враховуються результати науково-дослідної роботи та самостійної роботи студента.

Модульний контроль проводиться на останній парі модуля, протягом двох академічних годин. До модульного контролю допускаються усі студенти незалежно від їх поточної успішності та відвідування занять, але під час підсумкової модульної оцінки враховуються всі види робіт, передбачених робочою навчальною програмою та які вони мали виконати під час відпрацювання навчального матеріалу поточного модулю.

Результати модульного контролю доводяться до відома студентів протягом тижня після його проведення.

Сумарна модульна оцінка визначається після останнього модульного контролю з навчальної дисципліни.

3. **Підсумковий** – здійснюється у вигляді екзамену. Екзамен - це вид підсумкового контролю, який має на меті перевірити та оцінити отримані студентами знання, уміння та ступінь опанування ними практичних навичок, а також розвиток творчого мислення в обсязі вимог програм навчальних дисциплін

## Розподіл балів, що присвоюється студентам

*Приклад розподілу балів, які отримують студенти (для екзамену)*

Поточне тестування та самостійна робота																Підсумк о-вий тест (екзамен )	Сума
Змістовий модуль 1								Змістовий модуль 3								50	100
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	Т 12	Т 13	Т 14	Т 15	Т 16		
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		

T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів

### Методичне забезпечення

1. Манько А. Навчальна програма та завдання до практичних робіт з курсу «Туроперейтинг» для студентів географічного факультету спеціальності «туризм». Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. – 11 с.
2. Манько А. Навчальна програма та завдання до практичних робіт з курсу «Туроперейтинг» для студентів географічного факультету спеціальності «туризм». Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2012. – 11 с.
3. Манько А. М Навчально-методичні матеріали з курсу «Туроперейтинг» спеціальності «туризм». Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. – 23 с.
4. Манько А. М Навчально-методичні матеріали з курсу «Туроперейтинг» спеціальності «туризм». Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2012. – 23 с.

### Рекомендована література

#### Базова

1. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. та допов. – К.: Альтерпрес, 2008. – 300с.
2. Любіцева О.О. Методика розробки турів: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. та допов. – К.: Альтерпрес, 2008. – 288 с.

#### Допоміжна

1. Балабанов И.Т. Экономика туризма. М., Финансы и статистика, 1999.
2. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. – М., 1996. – С. 50.
3. Зорин И.В, Квартальонов В.А. Энциклопедия туризма: - М., 2000. – С.302.
4. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: Организация деятельности. М., Финансы и статистика, 2002.

5. Квартальнов В. А., Федорченко В.К. Туризм соціальний: історія і сучасність. К.: Вища школа, 1989.
6. Квартальнов В.А. Туризм. – М., 2000. – С.71.
7. Крачило Н П. Географія туризму. Учебне посібник. К.: Вища школа, 1987.
8. Мальська М.П., Худо В. В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу. Навчальний посібник. – Львів. – Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2003. – 360 с.
9. Косаченко Н. А. Умови і якість розвитку внутрішнього туризму в Україні.
10. Уокер Д. Введение в гостеприимство. М., Юнити, 1999

### Інформаційні ресурси

Джерело, установа	Інтернет-адреса
Всесвітня організація торгівлі	<a href="http://wto.in.ua/">http:// wto.in.ua/</a>
Туристичні сайти	<a href="http://mandrivka.net/ua/">http:// mandrivka.net/ua/</a>
Туристичні ресурси	<a href="http://lucl.lucl.kiev.ua">http:// lucl.lucl.kiev.ua</a>
ЮНЕСКО	<a href="http://portal.unesco.org">http://portal.unesco.org</a>
Всесвітня організація з охорони здоров'я	<a href="http://www.who.org.un">http://www.who.org.un</a>
Представництво ВООЗ в Україні	<a href="http://www.un.kiev.ua/who">http://www.un.kiev.ua/who</a>
Світовий банк	<a href="http://web.worldbank.org">http://web.worldbank.org</a>
Державний комітет статистики України	<a href="http://www.ukrstat.gov.ua">http://www.ukrstat.gov.ua</a>
Світова книга фактів	<a href="http://www.cia.gov">http://www.cia.gov</a>