

У ЗАКОНІ УКРАЇНИ „ПРО ТУРИЗМ” ЗАЗНАЧЕНО, ЩО **ТУРИЗМ** – ЦЕ ТИМЧАСОВИЙ ВИЇЗД (ПОДОРОЖ) ОСІБ З ПОСТІЙНОГО МІСЦЯ ПРОЖИВАННЯ З ПІЗНАВАЛЬНОЮ, ОЗДОРОВЧОЮ, ПРОФЕСІЙНО-ДІЛОВОЮ, СПОРТИВНОЮ, РЕЛІГІЙНОЮ ТА ІНШОЮ МЕТОЮ НА ТЕРМІН ВІД 24 ГОДИН ДО ОДНОГО РОКУ ПОСПІЛЬ, БЕЗ ЗАЙНЯТТЯ ОПЛАЧУВАНЮ ДІЯЛЬНІСТЮ В МІСЦІ ТИМЧАСОВОГО ПЕРЕБУВАННЯ.

ТУРИСТСЬКА ІНДУСТРІЯ - СУКУПНІСТЬ РІЗНИХ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ (ГОТЕЛІ, ТУРИСТСЬКІ КОМПЛЕКСИ, КЕМПІНГИ, МОТЕЛІ, ПАНСІОНАТИ, ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА, ТРАНСПОРТУ, ЗАКЛАДИ КУЛЬТУРИ, СПОРТУ ТОЩО), ЯКІ ЗАБЕЗПЕЧУЮТЬ ПРИЙОМ, ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПЕРЕВЕЗЕННЯ ТУРИСТІВ.

- На сучасному етапі розвитку в сфері туризму діють різноманітні типи підприємств, яка здійснюють туристську діяльність:
- організатори туризму (туроператори і турагентства ),
- перевізники,
- готелі та інші засоби розміщення,
- заклади системи розваг,
- інші туристські й суміжні з ними послуги, до яких слід віднести:
- підприємства банківської сфери,
- послуг страхування,
- інформації та інші.

- *Технологія* – це операції, пов’язані з наданням туристських послуг: перевезення, тимчасове проживання у засобах розміщення, харчування, організація відпочинку та розваг.
- *Туристська діяльність* – це діяльність, направлена на формування, просування та реалізацію туристського продукту, здійснювання мандрювань. Ця діяльність проводиться юридичними особами та індивідуальними підприємцями на основі спеціальних дозволів – ліцензій на туристську діяльність, а також відповідно до вимог закону України „Про туризм” та інших законодавчих актів України.

- Технологія – сукупність прийомів і засобів отримання, обробки або переробки сировини, матеріалів, напівфабрикатів, виробів, що здійснюються в різних галузях економіки. У своєму розвитку технології пройшли такі етапи: – ручні технології; – механізовані технології; – автоматизовані технології; – інформаційні технології. У даний час поняття технології розповсюджується на послуги.



- Матеріальна послуга – це послуга із задоволення матеріально-побутових потреб споживача послуг. Матеріальна послуга забезпечує відновлення (зміна, збереження) споживчих властивостей виробів або виготовлення нових виробів на замовлення громадян, а також переміщення вантажів і людей, створення умов для споживання. Зокрема, до матеріальних послуг можуть бути віднесені побутові послуги, пов'язані з ремонтом і виготовленням виробів

- Соціально-культурна послуга – це послуга із задоволення духовних, інтелектуальних потреб і підтримки нормальної життєдіяльності споживача. Соціально-культурна послуга забезпечує підтримку і відновлення здоров'я, духовний і фізичний розвиток особи, підвищення професійної майстерності. До соціально-культурних послуг можуть бути віднесені медичні послуга, послуги культури, туризму, освіти та ін.

- Туристська послуга – результат діяльності туристського підприємства із задоволення потреб туристів. Туристські послуги відносяться до соціальнокультурних послуг. Туристське підприємство може організувати подорож повністю або окремі послуги. Особливості туристських послуг: – нематеріальний характер туристської послуги; – неможливо відокремити процес виробництва і споживання туристської послуги; – неможливість зберігання туристської послуги; – участь споживача у виробництві послуги; – не має зміни власника на кінцевий результат.

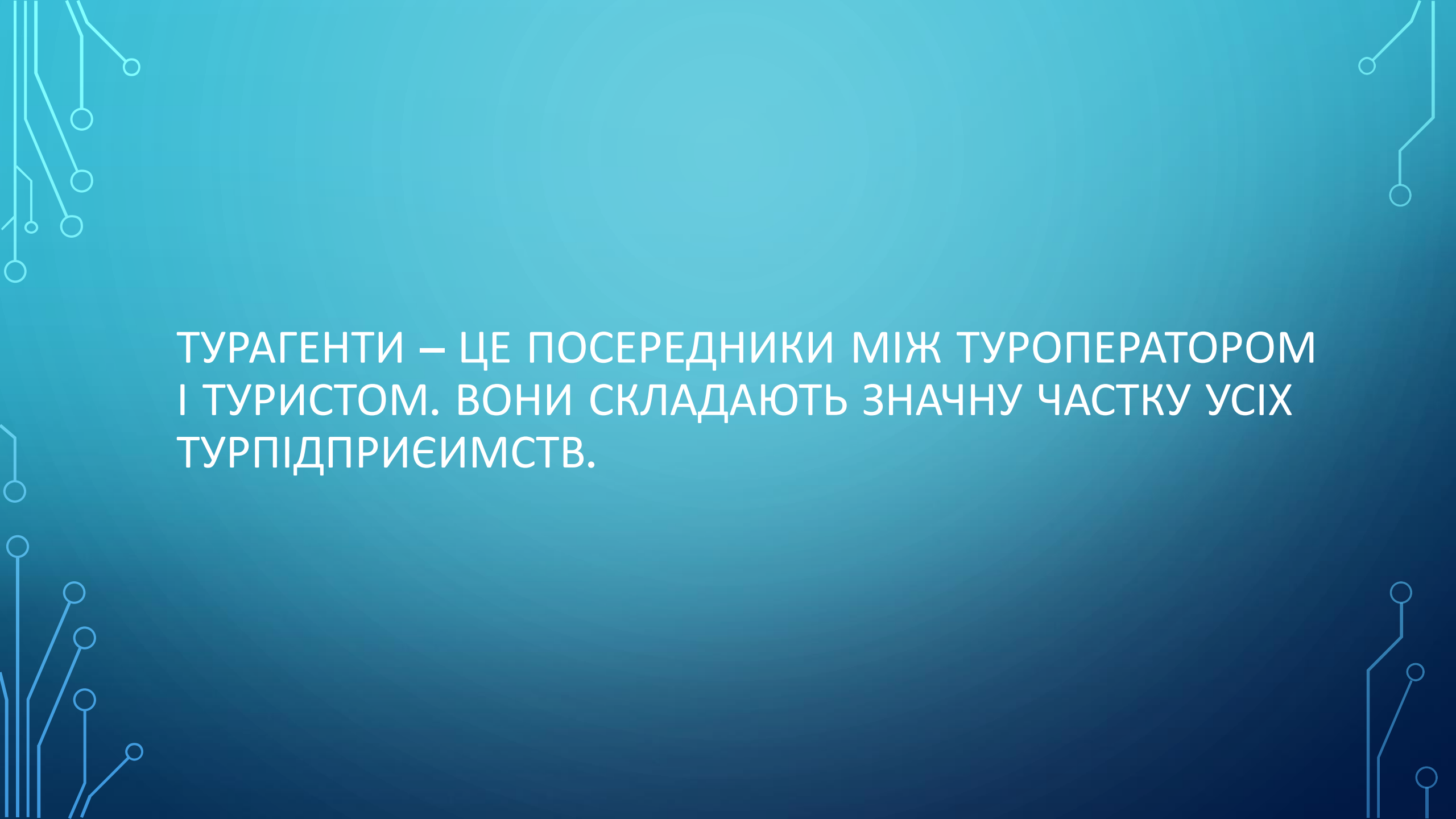


## 1.2. УЧАСНИКИ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ У ТУРИСТСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

- Суб'єктів туристської діяльності можна згрупувати таким чином: – виробники (організатори) й оптові продавці турпродукту – туроператори; – виконавці турпослуг (контрагенти, підприємства, компанії і фізичні особи, які надають окремі послуги); – роздрібні продавці – турагент; – туристи.



- Основні завдання туроператора: – складання маршрутів та перспективних програм обслуговування туристів; – взаємодія з постачальниками послуг; – розрахунок вартості турпродукту і визначення ціни; – реалізація турпродукту; – методичне забезпечення турпродукту; – забезпечення туристів необхідним та спеціальним знаряддям, сувенірами та рекламно-інформаційною продукцією; – підготовка, підбір і призначення спеціалістів на маршрутах подорожей; – рекламно-інформаційна робота з просунення турпродукту до споживача; – контроль за якістю, надійністю та безпекою туробслуговування

The background is a solid teal color. In the four corners, there are decorative white line-art elements that resemble circuit traces or network connections, with small circles at the end of the lines.

ТУРАГЕНТИ – ЦЕ ПОСЕРЕДНИКИ МІЖ ТУРОПЕРАТОРОМ  
І ТУРИСТОМ. ВОНИ СКЛАДАЮТЬ ЗНАЧНУ ЧАСТКУ УСІХ  
ТУРПІДПРИЄИМСТВ.

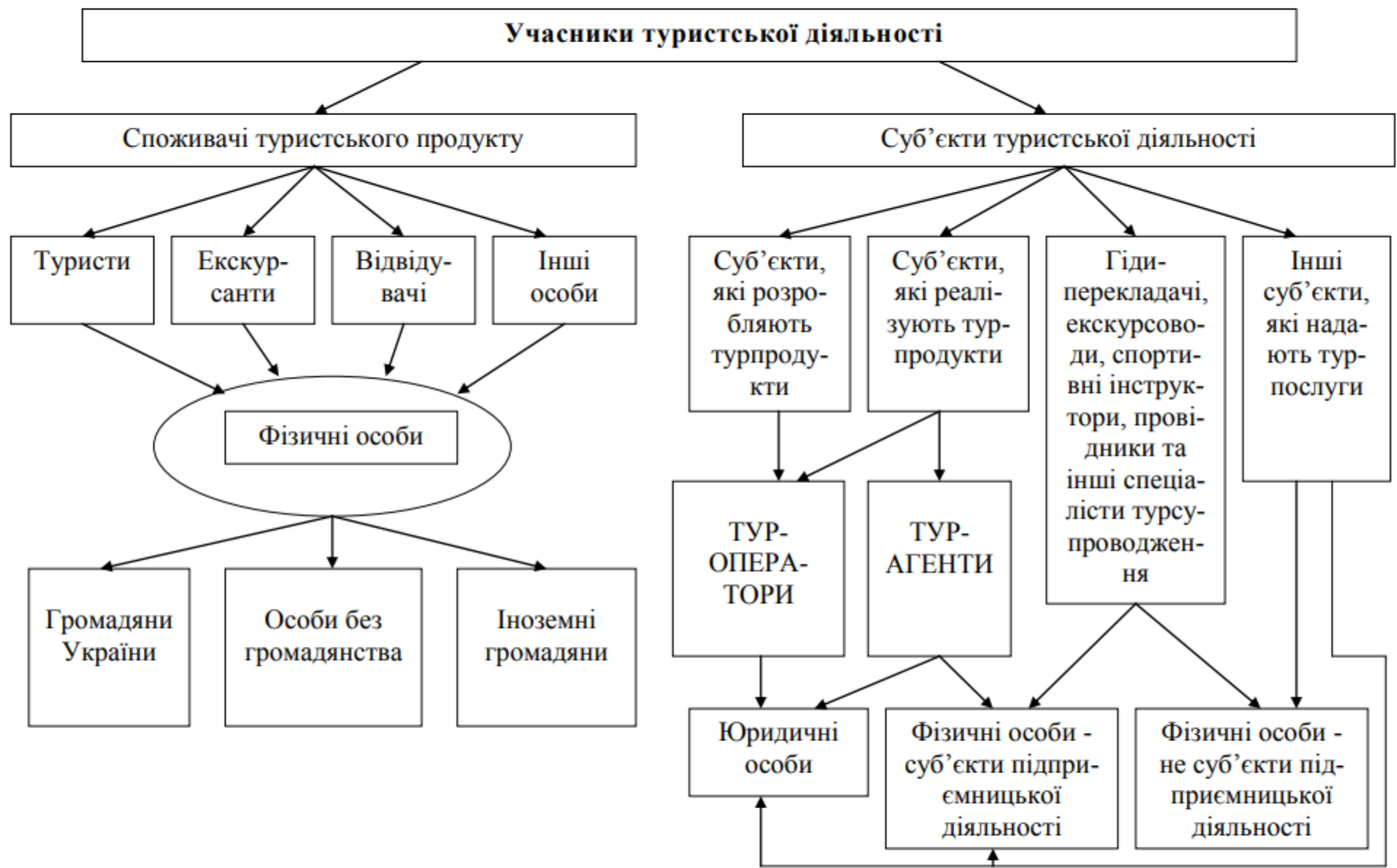


Рис. 1.2 - Учасники технологічних процесів у туристській діяльності

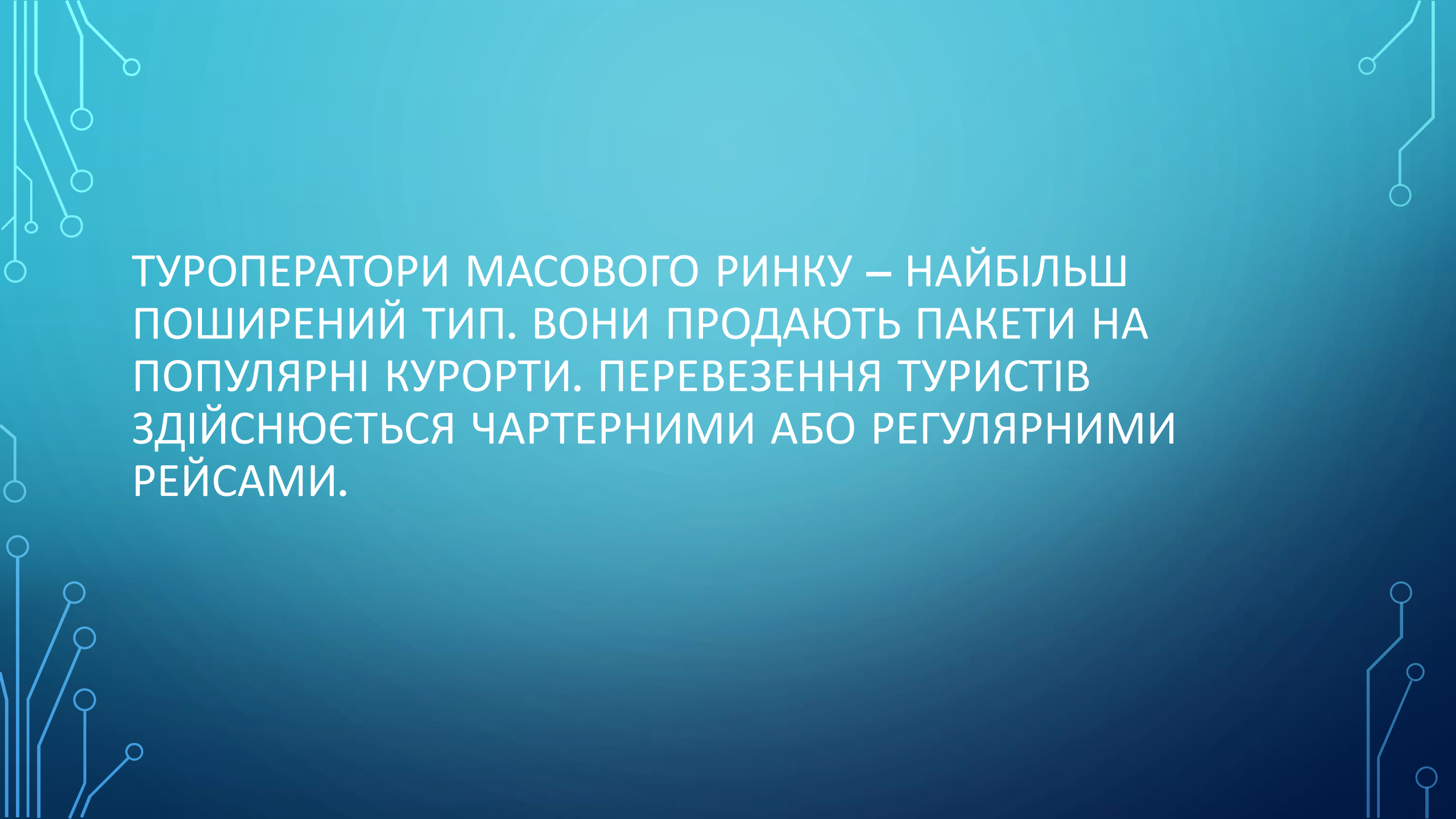
## 1.3. КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ФУНКЦІЇ ТУРОПЕРАТОРІВ І ТУРАГЕНТІВ

- Туроператори – це виключно юридичні особи, які формують, організовують просування та реалізують власний турпродукт. Крім того, туроператори мають право на реалізацію турпродукту інших туроператорів та окремих послуг постачальників послуг (наприклад, готелів, транспортних підприємств, екскурсійних бюро тощо). З іншого боку, туроператорська діяльність є виключною для таких підприємств, додатково на ринку вони можуть пропонувати лише супутні послуги







The background is a dark teal gradient. In the corners, there are decorative white line-art elements resembling circuit traces or network diagrams, with small circles at the end of the lines.

ТУРОПЕРАТОРИ МАСОВОГО РИНКУ – НАЙБІЛЬШ  
ПОШИРЕНИЙ ТИП. ВОНИ ПРОДАЮТЬ ПАКЕТИ НА  
ПОПУЛЯРНІ КУРОРТИ. ПЕРЕВЕЗЕННЯ ТУРИСТІВ  
ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ ЧАРТЕРНИМИ АБО РЕГУЛЯРНИМИ  
РЕЙСАМИ.

# ТУРОПЕРАТОРИ СПЕЦІАЛІЗОВАНОГО СЕГМЕНТУ РИНКУ – НАЙПОШИРЕНІШИЙ ТИП ТУРОПЕРАТОРА. ВОНИ МОЖУТЬ БУТИ ПОДІЛЕНІ НА РЯД КАТЕГОРІЙ:

- а) туроператори, що пропонують тури для певної клієнтури (молодь, бізнесмени, сімейні туристи тощо);
- б) туроператори, що пропонують пакети на певні напрями (Англія, Франція, Латинська Америка тощо);
- в) туроператори, що пропонують розміщення в певних центрах (Майорка, Анталія, Шарм-ель-Шейх, Карлови Вари тощо);
- г) туроператори, що перевозять свою клієнтуру на певному виді транспорту (пароплав, літак, автобус);
- д) туроператори, що пропонують специфічні тури (сафарі, гірськолижний туризм, пляжно-кліматичні тури тощо).
- Туроператори внутрішнього ринку (місцеві) продають турпакети всередині країни, є організаторами внутрішнього туризму





- Внутрішні (рецептивні) туроператори – це туроператори на прийомі, тобто ті, хто комплектує тури і програми обслуговування в місці прийому і обслуговування туристів, використовуючи прямі договори з постачальниками послуг (готелями, підприємствами харчування тощо).

## ФУНКЦІЯМИ ТУРОПЕРАТОРА Є:

- Деталізуємо функції тур операторів. Функціями туроператора є:
- 1. Вивчення потреб потенційних туристів на туристські програми. 2. Складання перспективних програм обслуговування, турів і апробація їх на ринку з метою виявлення відповідності потребам туристів.
- 3. Взаємодія з постачальниками послуг на тури на договірній основі з:

- готелями – з надання туристам місць для розміщення;
- підприємствами харчування – з надання туристам харчування;
- транспортними підприємствами, фірмами і компаніями — з надання транспортного обслуговування туристів ;
- екскурсійними фірмами, музеями, виставковими залами, парками і іншими закладами — з надання туристам екскурсійного обслуговування;
- фірмами, що надають різні побутові послуги, – з надання відповідного обслуговування туристів;
- адміністрацією спортивних споруд – з метою забезпечення туристів можливістю користуватися спортивними спорудами;
- менеджерами шоу-бізнесу, кіно, відео, театральних підприємств – для відвідання їх туристами;
- дирекціями заповідників, заказників, садово-паркових, мисливських і риболовецьких господарств – з метою забезпечення туристам відпочинку і обслуговування в такій місцевості;
- місцевими муніципальними властями – на предмет публік рилейшнз свого бізнесу,

- 4. Розрахунок вартості туру, і визначення ціни з урахуванням ринкової ситуації. Встановлення тарифів і цін на свої послуги з комплектації турів різного складу, класності тощо.
- 5. Забезпечення туристів, що подорожують маршрутами, всіма необхідними матеріалами рекламно-сувенірного характеру, спеціальним спорядженням і інвентарем.
- 6. Підготовка, підбір і призначення на маршрути кваліфікованих керівників і груп або супроводжуваних їх, до функцій яких відносять контакти з туристами, координацію і контроль виконання програм обслуговування (гіди-екскурсоводи, інструктори з туризму, аніматори, методисти, готельні гіди, трансфермени тощо).





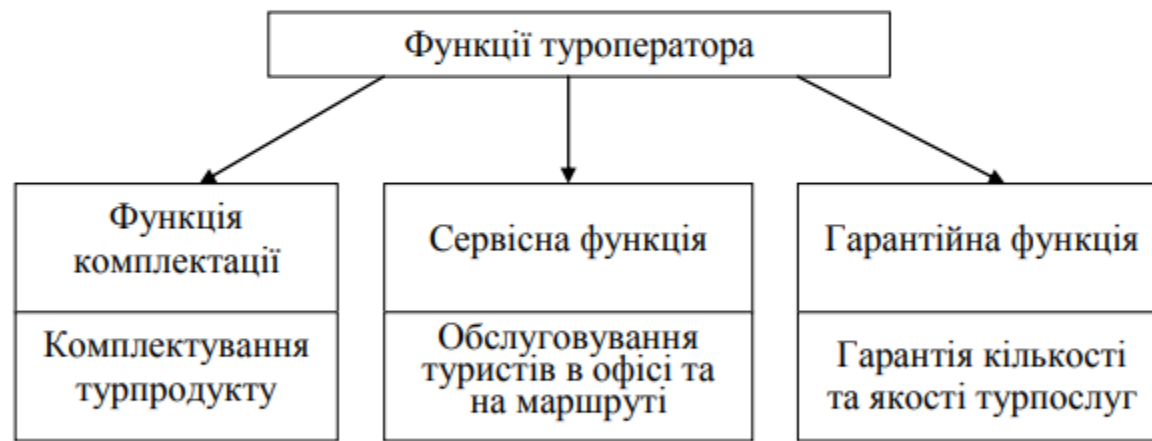


Рис. 1.3 - Класифікація функцій туроператора

Туроператор на туристському ринку обіймає позицію між виробниками послуг і їх споживачами (туристами). Його завданням є просування послуг окремих виробників до споживачів у вигляді комплексного туристського продукту, причому як основних послуг (пакет туру), так і додаткових (що споживаються на місці за готівковий розрахунок).

Додаткові послуги тільки на перший погляд не є турботою туроператора. По-перше, багато додаткових послуг є основним мотивом залучення туристів (тематичні парки, можливості розваг і додаткових поїздок або екскурсій, тощо), а по-друге, практика показує, що велику частку доходів туроператора складають саме додатково надані послуги, що продаються туристам понад пакету туру вже на місці відпочинку.

Ключовим елементом діяльності туроператора будь-якого типу є пакетування різноманітних послуг. Діяльність туроператора з комплектації послуг, які ним самим не виробляються (послуги готелів, транспортних компаній, розважальних закладів тощо) у туристський пакет, тур, турпродукт називається туроперейтингом.

**Туроперейтинг** – це діяльність у сфері туризму, спрямована на формування комплексного туристського продукту та оптимізацію умов його споживання шляхом розробки пакету програм і обслуговування по маршру-

# ТУРОПЕРЕЙТИНГ

- це діяльність у сфері туризму, спрямована на формування комплексного туристського продукту та оптимізацію умов його споживання шляхом розробки пакету програм і обслуговування по маршруту зарубіжних і внутрішніх туристів. Туроперейтинг є формою туристського бізнесу

## ФУНКЦІЯМИ ТУРАГЕНТСТВА Є:

- пошук турів згідно з побажаннями туристів, бронювання турів, правильне оформлення замовлень;
- реалізація турів туроператорів;
- інформування туристів щодо особливостей туру, країни перебування, митних формальностей, особливостей обслуговування в готелі, правил поведінки на транспорті тощо;
- проведення розрахунків з туристами;
- своєчасна сплата послуг туроператора;
- отримання документів у туроператора і своєчасна передача їх туристам;
- продаж окремих послуг в сфері туризму.

# ПРОЦЕС ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ТУРАГЕНТОМ І ТУРОПЕРАТОРОМ ПЕРЕДБАЧАЄ:

- – публічну оферту туроператора;
- – підписання договору між туроператором і турагентом;
- – розсилку туроператором пропозицій (прайс-листи, рекламні матеріали);
- – замовлення турагенства на бронювання турпродукту;
- – підтвердження замовлення туроператором та пред'явлення розрахунку; – оплату розрахунку турагентом і передачу туроператору документів туристів.