

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального за-
кладу Укоопспіаки «Полтавський
університет економіки і торгівлі»
18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-2.03

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
**«Організація туризму
(Організація екскурсійної
діяльності. Організація
туристичних подорожей)»**

з підготовки здобувачів
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Галузь знань	24 Сфера обслуговування <i>(код і назва)</i>
Спеціальність	242 Туризм <i>(код і назва)</i>
Спеціалізація(за наявності)	- <i>(код і назва)</i>
Освітня програма	Туризм <i>(назва)</i>

Полтава 2020 рік

Укладач програми:

Тараненко О. О., к. е. н., доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Рецензенти програми:

Лиман С. І., д. і. н., професор, професор кафедри туристичного бізнесу та країнознавства Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна;

Шуканова А. А., к. пед. н., доцент, завідувач кафедри географії та методики її викладання Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка.

Програму навчальної дисципліни схвалено і обговорена на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу
Протокол засідання кафедри
від 19 лютого 2020 р., № 8

Завідувач кафедри
туристичного та готельного бізнесу
д. е. н., професор.

_____ Г. П. Складя
(підпис)

ПОГОДЖЕНО:
Гарант освітньої програми «Туризм»,
к. е. н.

_____ Ю. В. Карпенко
(підпис)

ПОГОДЖЕНО:
Голова науково-методичної ради,
д. е. н., професор.

_____ Н. С. Педченко
(підпис)

КОРОТКА АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Організація туризму (Організація туристичних подорожей)» передбачає набуття студентами сучасних теоретичних знань та практичних навичок стосовно формування програми туристичних подорожей; технології та організації туристичного обслуговування; правил виконання туристичних формальностей та організації претензійної роботи. Під час вивчення дисципліни основна увага приділяється усвідомленню комплексності процесів створення туристичного продукту, організації та реалізації туристичних подорожей.

Учебная дисциплина «Организация туризма (Организация туристических путешествий)» предусматривает приобретение студентами современных теоретических знаний и практических навыков относительно формирования программы туристических путешествий; технологии и организации туристического обслуживания; правил выполнения туристических формальностей и организации претензионной работы. При изучении дисциплины основное внимание уделяется осознанию комплексности процессов создания туристического продукта, организации и реализации туристических путешествий.

The course «Organization of Tourism (Organization of Tourist Travels)» provides students with the acquisition of modern theoretical knowledge and practical skills regarding the formation of the program of tourist travel; technologies and organization of tourist services; rules for the implementation of tourist formalities and the organization of claim work. During the study of the course, the main focus is on the awareness of the complexity of the processes of creating tourism products, the organization and implementation of tourist trips.

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери» укладена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Туризм» освітня програма Туризм, затвердженої наказом по університету від 22 березня 2019 р., № 60.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є організація туристичних подорожей.

Метою дисципліни є формування системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо формування програми туристичних подорожей; організації обслуговування туристів; технології та організації туристичних подорожей; правил виконання туристичних формальностей; організації страхування туристів; виконання претензійної роботи.

Програмні компетентності відповідно до освітньо-професійної програми:

загальні: здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу (K04); здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (K06); навички використання інформаційних та комунікаційних технологій (K08); вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми (K09);

спеціальні, фахові, предметні: знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності (K15); розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного) (K20); здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту (K21); здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу (K26).

Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми. В результаті освоєння дисципліни студент повинен:

застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів (ПР06);

розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт (ПР07);

ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею

користуватися (ПР08);

організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки (ПР09);

розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна) (ПР10);

встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей (ПР13).

Навчальна дисципліна є обов'язковою.

Форма підсумкового контролю знань – екзамен.

ПРОГРАМНИЙ ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1. Організація створення та реалізації туристичного продукту

Тема 1. Технологія створення туристичного продукту та формування програм перебування туристів

Сутність понять «туристичний продукт» та «туристична послуга». Структура турпродукту. Властивості турпродукту. Асортимент послуг туристичної фірми.

Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру. Планування туристичних подорожей. Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою).

Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Види та характеристика програмних заходів в туризмі. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Умови виконання програм перебування туристів. Створення бази реалізації програм перебування, партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів (для підприємств сезонної дії та лікувально-оздоровчого профілю).

Тема 2. Організація обслуговування клієнтів та бронювання туристичних послуг

Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі. Форми обслуговування клієнтів. Шкала потреб клієнтів. Формування психологічного портрету потенційних туристів. Активізація та засоби залучення клієнтів. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи.

Процес бронювання готельних, транспортних, екскурсійних послуг. Процеси замовлення послуг закладів ресторанного господарства та узгодження меню. Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання.

Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування

в туризмі. Бронювання пакетних турів в режимі on-line. Порядок бронювання в режимі on-line. Порядок бронювання через Internet.

Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.

Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Правила dead-line. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.

Тема 3. Документальне оформлення туристичного обслуговування

Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування.

Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів. Порядок заповнення та використання бланку туристичного ваучеру.

Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи.

Оформлення документів туристичної групи (на виїзд за кордон; туристичної групи, що подорожує в межах України; дитячої туристичної групи).

Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань для інформування туристів при здійсненні подорожей за кордон.

Модуль 2. Туристичні формальності, страхування та претензійна робота в туристичному обслуговуванні

Тема 4. Туристичні формальності та умови їх виконання

Поняття та основні види туристичних формальностей. Міжнародні форуми та конгреси з питань туристичних формальностей. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

Паспорти та їх види. Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон.

Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Оформлення в'їзних віз. Ступені захисту марки візи від підробки. Основні реквізити туристичної візи. Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав. Акредитація туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни.

Правила в'їзду-виїзду та транзитного проїзду через територію України та іноземних держав. Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам. Міжнародна туристична візова політика України.

Митні формальності та органи, що забезпечують їх виконання. Задачі Державної митної служби. Правила ввозу в Україну та вивозу з України речей і товарів. Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації.

Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України.

Медико-санітарні формальності для туристів. Перелік міжнародних документів що регулюють питання в'їзду-виїзду в екологічно (медично) небезпечні території. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України. Порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав. Місцеві туристичні формальності та збори.

Тема 5. Страхування в туризмі

Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування. Чинники впливу на розмір тарифу. Порядок оформлення страхового полісу. Правила і порядок страхування туристів та їх майна.

Форми відшкодування страхових сум. Порядок виплати страхових сум. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.

Тема 6. Претензійна робота в туризмі

Основні права та обов'язки туристів. Сутність та етапи претензійної роботи у туризмі. «Договірна» та «недоговірна» шкода.

Порядок відшкодування втрат в разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам. Досвід різних країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні

1. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. / Р. І. Балашова. – К. : Центр учб. л-ри, 2012. – 184 с.
2. Брич В. Я. Організація туризму: підруч. / В. Я. Брич. – Тернопіль : ТНЕУ, 2017. – 448 с.
3. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К. : Центр учб. л-ри, 2016. – 178 с.
4. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса : Атлант, 2014. – 242 с.
5. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
6. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посіб. / О. О. Любіцева. – 2-ге вид., переробл. та доповн. – К. : Альтерпрес, 2008. – 300 с.
7. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підруч. / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К. : Знання, 2008. – 661 с.
8. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, В. В. Худо. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К. : Центр учб. л-ри, 2012. – 368 с.
9. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 391 с.
10. Михайліченко Г. І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 156 с.
11. Кифяк В. Ф. Організація туризму: навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2008. – 304 с.
12. Організування туристичної діяльності : навч. посіб. / О. Є. Кузьмін, А. В. Дубодєлова, І. Я. Кулиняк, Х. Ю. Малкуш. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 352 с.
13. Пангелов Б. П. Організація і проведення туристсько-краєзнавчих подорожей : навч. посіб. / Б. П. Пангелов. – К. : Академ-

видав, 2010. – 248 с.

14. Писаревський І. М. Організація туризму : підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоłodна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х. : ХНАМГ, 2008. – 541 с.

15. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посіб. / П. Р. Пуцентейло. – К. : Центр учб. л-ри, 2007. – 344 с.

Додаткові

16. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України : Закон України від 21.01.1994 // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1994. – № 18. – ст. 101.

17. Про страхування : Закон України від 07.03.1996 р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1996. – № 18. – ст. 78.

18. Про затвердження положення про транскордонне переміщення валютних цінностей: Постанова Правл. НБУ від 02.01.2019 № 3 / Офіційний вісник України від 15.02.2019. – 2019. – № 13. – С. 171. – Стаття 479.

19. Антоненко І. Я. Сучасні чинники формування продуктової стратегії туристичного підприємства / І. Я. Антоненко, І. Л. Мельник // Бізнес Інформ.– 2016. – № 5.– С. 202-206.

20. Балашова Р. І. Методологічне обґрунтування ефективності туристичної діяльності / Р. І. Балашова // Вісник соціально-економічних досліджень. – 2010. – № 40. – С. 342-348.

21. Богданова Ж. А. Особливості діяльності туроператорів і турагентів: обліковий аспект / Ж. А. Богданова // Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу. – 2015. – №. 1 (19). – С. 59–64.

22. Василиха Н. В. Оцінка ефективності туристичних послуг / Н. В. Василиха // Вісник Львівської комерційної академії / [ред. кол. : Г. І. Башнянин, В. В. Апопій, О. Д. Вовчак та ін.]. – Львів : Видавництво Львівської комерційної академії, 2009. – Вип. 31. – С. 40-44. – (Серія економічна).

23. Гостюк В. І. Договірне регулювання відносин у сфері надання туристичних послуг / В. І. Гостюк // Часопис Київського університету права. – 2014. – № 1. – С. 163-168.

24. Гудима М. М. Відшкодування збитків: на що розраховувати туристу? / М. М. Гудима // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України. – 2014. – Вип. 35. – С. 69-78.

25. Даниленко-Кульчицька В. Особливості договірних взаємовідносин між туроператором, турагентом і туристом / В. Даниленко-Кульчицька // Галицький економічний вісник. – 2014. – Т. 44. – № 1. – С. 87-93.

26. Зільник Н. Договір про надання туристичних послуг: поняття та особливості / Н. Зільник // Цивільне право і процес. – 2019. – № 11. – С. 24-29.

27. Івченко Л. О. Сучасні тенденції формування страхових програм в туризмі / Л. О. Івченко, К. П. Сушкова // Молодий вчений. – 2017. – № 11. – С. 1167-1171.

28. Кайгародова В. П. Транспортні перевезення як складова туристичних послуг / В. П. Кайгародова, Т. П. Донарська // Проектування, виробництво та експлуатація автотранспортних засобів і поїздів. – 2014. – № 22. – С. 86-89.

29. Корнілова Н. В. Класифікація та характеристики систем бронювання та резервування місць у готелі / Н. В. Корнілова, Н. М. Сокирка // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання : матеріали VII міжнар. наук.-практ. конф., 24-25 бер. 2016 : в 2 т. – Черкаси : Видавець Чабаненко Ю. А., 2016. – Т. 2. – С. 335-338.

30. Костюк І. В. Аналіз ефективності туристичної діяльності / І. В. Костюк, А. А. Терехух, О. М. Щур // Науковий вісник НЛТУ України: збірник науково-технічних праць. – 2011. – Вип. 21.13. – С. 92-97.

31. Лисюк Т. В. Організація туристичних подорожей і туроперейтинг / Т. В. Лисюк, О. С. Терещук // Причорноморські економічні студії. – 2016. – № 7. – С. 125-128.

32. Лук'янчук О. О. Використання систем онлайн-бронювання в туристичній галузі України / О. О. Лук'янчук // Управління розвитком. – 2013. – № 15 (155). – С. 113-115.

33. Марценюк Л. В. Класифікація туристичних подорожей по вузьким коліям / Л. В. Марценюк // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2016. – № 54. – С. 247-262.

34. Мисик В. М. Специфіка виконання туристичних формальностей при здійсненні міжнародної діяльності / В. М. Мисик, Х. С. Передало // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». – 2013. – № 776. – С. 56-60.

35. Погайдак О. Особливості організації страхування в туристично-рекреаційному процесі / О. Погайдак // Соціально-економічні проблеми і держава. – 2008. – № 1 (1). – С. 133-137.

36. Роскладка Н. О. GDS-тур як інструмент оптимізації продукто-

вого портфеля туристичного підприємства / Н. О. Роскладка, А. О. Врона // Проблеми системного підходу в економіці. – 2019. – № 4 (2). – С. 100-106.

37. Роль транспортного туризму в організації подорожей / Т. Ю. Лужанська, Ф. В. Мороз, Г. Б. Будкевич, І. О. Кампо // Науковий вісник Мукачівського державного університету. Економічні науки.– 2017. – № 23 (18). – С. 315-329.

38. Чуднов В.В. Предмет договору на туристичне обслуговування / В.В. Чуднов // Наукові праці Національного авіаційного університету. Серія Юридичний вісник «Повітряне і космічне право». –2014. – № 2 (31). – С. 119-124.

39. Яковчук О. В. Сучасна класифікація туристичних подорожей / О. В. Яковчук // Географія та туризм. – 2015. – № 32. – С. 3-17.

Електронні ресурси

40. Про туризм: Закон України від 18.11.2003 р. № 1282-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 20.08.2019).

41. Митний кодекс України: Кодекс України від 13.03.2012 р. № 4495-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4495-17> (дата звернення: 20.08.2019).

42. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року: Розпорядження КМУ від від 16.03.2017 № 168-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#n9> (дата звернення: 17.08.2019).

43. Офіційний сайт Державної прикордонної служби України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dpsu.gov.ua/>(дата звернення: 20.08.2019).

44. Офіційний сайт Міністерства закордонних справ України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.mfa.gov.ua (дата звернення: 17.08.2019).

45. Офіційний сайт Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.me.gov.ua> (дата звернення: 17.08.2019).