

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут харчових технологій, готельно-
ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

_____ Г. П. Скляр
(підпис)

«_____» _____ 20__ р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

| | |
|-----------------------------------|--|
| навчальної дисципліни | «Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери» |
| освітня програма/спеціалізація | «Туризм» <i>(назва)</i> |
| спеціальність | 242 Туризм <i>(код, назва спеціальності)</i> |
| галузь знань | 24 Сфера обслуговування <i>(код, назва галузі знань)</i> |
| ступінь вищої освіти | Молодший бакалавр <i>(бакалавр, магістр, доктор філософії)</i> |

Робоча програма навчальної дисципліни схвалена та
рекомендована до використання в освітньому процесі
на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу
Протокол засідання кафедри від 25 січня 2021 р., № 7

Укладач програми:

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

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми спеціальності «Туризм»
ступеня молодший бакалавр

_____ П. В. Шуканов
(підпис)

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| Розділ 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни | 4 |
| Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання з навчальної дисципліни | 5 |
| Розділ 3. Програма навчальної дисципліни | 6 |
| Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни..... | 9 |
| Розділ 5. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів | 15 |
| Розділ 6. Інформаційні джерела | 17 |
| Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни | 18 |

Розділ 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни

Таблиця 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни
«Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери»

| |
|---|
| Місце в структурно-логічній схемі підготовки – після вивчення навчальних дисципліни Організація туризму (Основи туризмознавства). |
| Мова викладання – українська |
| Статус дисципліни – обов'язкова |
| Кількість кредитів за ЄКТС - 3. |
| Курс/семестр вивчення – 2/3 |
| Денна форма навчання: |
| Кількість годин: – загальна кількість: 3 семестр – 90. |
| - лекції: 16 |
| - практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 20 |
| - самостійна робота: 54 |
| - вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): ПМК |
| Заочна форма навчання: |
| Кількість годин: – загальна кількість: - семестр -. |
| - лекції: - |
| - практичні (семінарські, лабораторні) заняття: - |
| - самостійна робота: - |
| - вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): - |

Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання з навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни є формування системи теоретичних знань та прикладних вмій і навичок щодо діяльності суб'єктів туристичної сфери для вирішення конкретних економічних завдань, що виникають у процесі організації їх внутрішньофірмових процесів та партнерських взаємовідносин з постачальниками туристичних послуг в процесі створення та реалізації туристичного продукту.

Таблиця 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання

| Програмні результати навчання | Компетентності, якими повинен оволодіти студент |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук (ПР02); • ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися (ПР07); • організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки (ПР08); • розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна) (ПР09); • виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання (ПР17); • приймати обґрунтовані рішення та | <ul style="list-style-type: none"> • здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу (К04); • здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (К06); • навички використання інформаційних та комунікаційних технологій (К07); • вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми (К08); • здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління (К17); • розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (К19); • розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем (К21). |

| Програмні результати навчання | Компетентності, якими повинен оволодіти студент |
|---|--|
| нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності (ПР18). | |

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Організація діяльності суб'єктів туроператорської та турагентської діяльності

Тема 1. Організаційні основи туристичної діяльності

Сутність туризму. Місце і роль туризму в економіці країни. Туристична сфера як соціально-економічна система. Суб'єкти туристичної діяльності. Сутність поняття «організація». Організація як функція менеджменту.

Поняття «індустрія туризму». Структура індустрії туризму як міжгалузевого комплексу. Характеристика складових індустрії туризму. Внутрішньоконструктивні зв'язки індустрії туризму. Чинники впливу на функціонування та розвиток індустрії туризму. Туристичні мережі, консорціуми, корпорації, альянси та інші форми інтеграції суб'єктів туристичної діяльності. Горизонтальна та вертикальна інтеграція.

Тема 2. Організація туроператорської діяльності

Сутність та функції туроператорської діяльності. Види та типи туроператорів.

Етапи створення туроператора. Організаційно-правові форми. Організаційна структура управління. Фінансове забезпечення туроператорської діяльності. Ліцензування. Ліцензійні умови туроператорської діяльності. Матеріальна база та кадрове забезпечення.

Операційні процеси створення та реалізації турпродуктів. Характеристика асортименту послуг туристичного оператора. Автоматизація туроператорської діяльності. Конкурентоспроможність туроператорів та напрямки її підвищення.

Об'єднання суб'єктів туроператорської діяльності та їх функції. Українські та міжнародні об'єднання туроператорів.

Тема 3. Організація турагентської діяльності

Сутність та функції турагентської діяльності. Класифікація турагентів.

Етапи створення турагентства. Організаційно-правові форми. Організаційна структура управління. Фінансове забезпечення турагентської діяльності. Матеріальна база та кадрове забезпечення. Обладнання та оформлення офісу туристичного агентства. Організація обслуговування

клієнтів. Конкурентоспроможність турагентів та напрямки її підвищення.

Організаційно-правові умови співпраці туроператорів і турагентів. Формування агентської мережі. Агентський договір. Франчайзинг в турагентській діяльності.

Об'єднання суб'єктів турагентської діяльності та їх функції. Українські та міжнародні об'єднання турагентів.

Модуль 2. Організація діяльності постачальників туристичних послуг

Тема 4. Організація транспортного обслуговування туристів

Місце і роль транспорту в організації туристичної діяльності. Класифікація транспортних засобів. Переваги й недоліки різних видів транспорту. Види транспортних подорожей та їх характеристика. Українські та міжнародні об'єднання перевізників за різними видами транспорту та їх функції.

Види договорів туроператорів з авіакомпаніями. Умови організування чартерних перевезень. Класи авіаперельотів. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Основні правила перевезення туристів та їх багажу на авіатранспорті.

Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Організація спеціальних залізничних турів (турпоїздів). Організація міжнародних перевезень туристів залізничним транспортом.

Особливості обслуговування водним транспортом.

Види автотранспортних перевезень. Організація перевезень на регулярних маршрутах. Особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту. Організація прокату автомобілів. Договірні умови з автотранспортним підприємством.

Тема 5. Організація діяльності засобів розміщення туристів

Класифікація засобів розміщення. Характеристика засобів розміщення. Загальні вимоги до засобів розміщення. Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами – засобами розміщення.

Класифікація готельних підприємств і загальні вимоги до них. Класифікація номерного фонду в готелях. Організація надання основних послуг і додаткового сервісу в готелях. Договір на готельне обслуговування. Організація управління готельним комплексом. Організація діяльності готельних ланцюгів.

Тема 6. Організація діяльності закладів харчування туристів

Заклади харчування та їх класифікація. Загальна характеристика закладів харчування. Технологія роботи закладів харчування. Методи та форми обслуговування туристів закладами харчування. Організація взаємодії туроператорів із закладами харчування туристів.

Організація харчування туристів у засобах розміщення. Організація дозвілля туристів закладами харчування. Організація харчування туристів під час транспортних подорожей.

Тема 7. Організація надання дозвілєвих та інформаційних послуг у туризмі

Особливості організації дозвілля туристів. Заклади дозвілля та організації їх діяльності. Сутність та види атракцій.

Поняття екскурсійного обслуговування. Характеристика суб'єктів екскурсійного обслуговування. Функціональні напрями роботи суб'єктів екскурсійного обслуговування. Види екскурсій. Організація взаємодії туроператорів з суб'єктами екскурсійного обслуговування. Договір на екскурсійне обслуговування.

Сутність та види анімаційної діяльності. Суб'єкти анімаційної діяльності. Види заходів та порядок організації туристичної анімації. Види розважальних заходів в курортно-оздоровчому комплексі. Порядок створення анімаційних програм. Масові форми культурно-дозвілєвих заходів та їх організація.

Сутність та види туристично-інформаційних центрів (ТІЦ). Функції ТІЦ. Функціональна структура ТІЦ. Організація діяльності ТІЦ. Національна мережа ТІЦ. Організація взаємодії ТІЦ з іншими суб'єктами туристичної діяльності.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни навчальної дисципліни

Таблиця 4. Тематичний план навчальної дисципліни

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції) | Кількість годин | Назва теми та питання практичного заняття | Кількість годин | Завдання самостійної роботи у розрізі тем | Кількість годин |
|--|-----------------|---|-----------------|---|-----------------|
| <i>Модуль 1. Організація діяльності суб'єктів туроператорської та турагентської діяльності</i> | | | | | |
| Тема 1. Організаційні основи туристичної діяльності. 1.1 Організація як функція менеджменту. 1.2 Структура індустрії туризму як міжгалузевого комплексу. 1.3 Внутрішньокomплекcні зв'язки індустрії туризму. 1.4 Чинники впливу на функціонування та розвиток індустрії туризму. | 2 | Тема 1. Організаційні основи туристичної діяльності. 1.1 Туристична сфера як соціально-економічна система. 1.2 Суб'єкти туристичної діяльності. 1.3 Горизонтальна та вертикальна інтеграція. 1.4 Туристичні мережі, консорціуми, корпорації, альянси та інші форми інтеграції суб'єктів туристичної діяльності. | 2 | Підготувати реферати на теми: «Місце і роль туризму в економіці країни», «Організація індустрії туризму в Україні», «Світовий досвід державного регулювання індустрії туризму». | 10 |
| Тема 2. Організація туроператорської діяльності. | 4 | Тема 2. Організація туроператорської діяльності. | 4 | Підготувати реферати на теми: «Сучасні технології | 8 |

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції) | Кількість годин | Назва теми та питання практичного заняття | Кількість годин | Завдання самостійної роботи у розрізі тем | Кількість годин |
|---|------------------------|--|------------------------|---|------------------------|
| <p>2.1 Сутність та функції туроператорської діяльності. 2.2 Види та типи туроператорів. 2.3 Етапи створення туроператора. 2.4 Організаційно-правові форми туроператорської діяльності. 2.5 Фінансове забезпечення туроператорської діяльності. 2.6 Ліцензійні умови туроператорської діяльності.</p> | | <p>2.1 Організаційна структура управління. 2.2 Матеріальна база та кадрове забезпечення. 2.3 Характеристика асортименту послуг туристичного оператора. 2.4 Конкурентоспроможність туроператорів та напрямки її підвищення. 2.5 Операційні процеси створення та реалізації турпродуктів. 2.6 Об'єднання суб'єктів туроператорської діяльності та їх функції.</p> | | <p>автоматизація туроператорської діяльності», «Світовий досвід ліцензування туроператорської діяльності», «Українські та міжнародні об'єднання туроператорів».</p> | |
| <p>Тема 3. Організація турагентської діяльності. 3.1 Сутність та функції турагентської діяльності. 3.2 Класифікація турагентів.</p> | 2 | <p>Тема 3. Організація турагентської діяльності. 3.1 Етапи створення турагентства. 3.2 Фінансове забезпечення</p> | 4 | <p>Підготувати реферати на теми: «Види організаційних структур управління турагентством», «Напрями</p> | 8 |

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції) | Кількість годин | Назва теми та питання практичного заняття | Кількість годин | Завдання самостійної роботи у розрізі тем | Кількість годин |
|--|------------------------|--|------------------------|--|------------------------|
| 3.3 Агентський договір. 3.4 Франчайзинг в турагентській діяльності. | | турагентської діяльності. 3.3 Матеріальна база та кадрове забезпечення. 3.4 Обладнання та оформлення офісу туристичного агентства. 3.5 Організація обслуговування клієнтів. 3.6 Формування агентської мережі. | | підвищення конкурентоспроможності турагентів», «Українські та міжнародні об'єднання турагентів», «Франчайзинг на туристичному ринку України». | |
| <i>Модуль 2. Організація діяльності постачальників туристичних послуг</i> | | | | | |
| Тема 4. Організація транспортного обслуговування туристів. 4.1 Класифікація транспортних засобів. 4.2 Види договорів туроператорів з авіакомпаніями. 4.3 Договірні умови в організації круїзів. | 2 | Тема 4. Організація транспортного обслуговування туристів. 4.1 Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. 4.2 Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. 4.3 Організація перебування туристів на круїзному судні. | 2 | Підготувати реферати на теми: «Сучасні об'єднання перевізників за різними видами транспорту», «Перспективи організації спеціальних залізничних турів в Україні», «Перспективи розвитку водного туризму в | 10 |

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції) | Кількість годин | Назва теми та питання практичного заняття | Кількість годин | Завдання самостійної роботи у розрізі тем | Кількість годин |
|--|------------------------|---|------------------------|---|------------------------|
| 4.4 Договірні умови з автотранспортним підприємством. | | 4.4 Види автотранспортних перевезень. | | Україні. | |
| Тема 5. Організація діяльності засобів розміщення туристів. 5.1 Класифікація засобів розміщення. 5.2 Характеристика засобів розміщення. 5.3 Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами – засобами розміщення. | 2 | Тема 5. Організація діяльності засобів розміщення туристів. 5.1 Класифікація номерного фонду в готелях. 5.2 Організація надання основних послуг і додаткового сервісу в готелях. 5.3 Договір на готельне обслуговування. 5.4 Організація діяльності готельних ланцюгів. | 2 | Підготувати реферати на теми: «Сучасний ринок послуг розміщення в Україні», «Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Україні», «Світові готельні ланцюги». | 10 |
| Тема 6. Організація діяльності закладів харчування туристів. 6.1 Заклади харчування та їх класифікація. 6.2 Методи та форми | 2 | Тема 6. Організація діяльності закладів харчування туристів. 6.1 Технологія роботи закладів харчування. 6.2 Організація харчування туристів у засобах розміщення. | 2 | Підготувати реферати на теми: «Сучасний ринок послуг харчування в Україні», «Проблеми та перспективи розвитку ресторанного | 10 |

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції) | Кількість годин | Назва теми та питання практичного заняття | Кількість годин | Завдання самостійної роботи у розрізі тем | Кількість годин |
|---|------------------------|---|------------------------|---|------------------------|
| обслуговування туристів закладами харчування. 6.3 Організація взаємодії туроператорів із закладами харчування туристів. | | 6.3 Організація дозвілля туристів закладами харчування. 6.4 Організація харчування туристів під час транспортних подорожей. | | господарства в Україні». | |
| Тема 7. Організація надання дозвіллевих та інформаційних послуг у туризмі. 7.1 Заклади дозвілля та організації їх діяльності. 7.2 Функціональні напрями роботи суб'єктів екскурсійного обслуговування. 7.3 Види заходів та порядок організації туристичної анімації. 7.4 Організація діяльності туристично-інформаційних центрів. | 2 | Тема 7. Організація надання дозвіллевих та інформаційних послуг у туризмі. 7.1 Сутність та види атракцій. 7.2 Характеристика суб'єктів екскурсійного обслуговування. 7.3 Організація взаємодії туроператорів з суб'єктами екскурсійного обслуговування. 7.4 Суб'єкти анімаційної діяльності. 7.5 Види розважальних заходів в курортно-оздоровчому комплексі. 7.6 Національна мережа | 4 | Підготувати реферати на теми: «Сучасний ринок екскурсійних послуг в Україні», «Суб'єкти анімаційної діяльності на туристичному ринку України», «Проблеми та перспективи розвитку туристично-інформаційних центрів в Україні». | 8 |

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції) | Кількість годин | Назва теми та питання практичного заняття | Кількість годин | Завдання самостійної роботи у розрізі тем | Кількість годин |
|--|-----------------|--|-----------------|---|-----------------|
| | | <p>туристично-інформаційних центрів.</p> <p>7.7 Організація взаємодії туристично-інформаційних центрів з іншими суб'єктами туристичної діяльності.</p> | | | |

Розділ 5. Система оцінювання знань студентів

Таблиця 5. Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

| Назва модулю, теми | Вид навчальної роботи | | | | | | Кількість балів |
|--|-----------------------|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|------------|-----------------|
| | відвідування | захист виконаного домашнього завдання | обговорення матеріалу занять | виконання навчальних завдань | доповіді з рефератами та їх обговорення | тестування | |
| <i>Модуль 1. Організація діяльності суб'єктів туropolиторської та турагентської діяльності</i> | | | | | | | |
| Тема 1. Організаційні основи туристичної діяльності | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 8 |
| Тема 2. Організація туropolиторської діяльності | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 16 |
| Тема 3. Організація турагентської діяльності | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 16 |
| Поточний контроль | | | | | | | 10 |
| <i>Модуль 2. Організація діяльності постачальників туристичних послуг</i> | | | | | | | |
| Тема 4. Організація транспортного обслуговування туристів | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 8 |
| Тема 5. Організація діяльності засобів розміщення туристів | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 8 |
| Тема 6. Організація діяльності закладів харчування туристів | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 8 |
| Тема 7. Організація надання дозвіллевих та інформаційних послуг у туризмі | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 16 |
| Поточний контроль | | | | | | | 10 |
| Підсумковий контроль | Залік (ПМК) | | | | | | |
| Разом | | | | | | | 100 |

Таблиця 6. Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка за шкалою ЄКТС | Оцінка за національною шкалою |
|---|------------------------------|--|
| 90-100 | A | відмінно |
| 82-89 | B | добре |
| 74-81 | C | |
| 64-73 | D | |
| 60-63 | E | задовільно |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основні

1. 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.
2. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса : Атлант, 2014. – 242 с.
3. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
4. Кифяк В. Ф. Організація туризму : навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2008. – 304 с.
5. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 391 с.
6. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко, [та ін.]. – Х. : Світ книг, 2016. – 411 с.
7. Організування туристичної діяльності : навч. посіб. / О. Є. Кузьмін, А. В. Дубоделова, І. Я. Кулиняк, Х. Ю. Малкуш. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 352 с.
8. Пангелов Б. П. Організація і проведення туристсько-краєзнавчих подорожей : навч. посіб. / Б. П. Пангелов. – К. : Академвидав, 2010. – 248 с.
9. Поколодна М. М. Організація екскурсійної діяльності : підруч. / М. М. Поколодна. – Х. : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 180 с.

Додаткові

10. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-01-10]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Державний стандарт України).
11. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-01-07]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Державний стандарт України).
12. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-01-09]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 13 с. – (Державний стандарт України).

13. Кудла Н. С. Менеджмент туристичного підприємства : підруч. / Н. С. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
14. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). 3-є вид. / О. О. Любіцева. – К. : Альтпрес, 2005. – 253 с.
15. Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів : підруч. / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 304 с.

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.
3. Дистанційний курс «Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).