

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 туризму (Організація екскурсійної діяльності. <u>Організація туристичних подорожей</u>)»
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>(молодший бакалавр, 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 туризму (Організація екскурсійної діяльності.
Організація туристичних подорожей)»

Місце в структурно-логічній схемі підготовки – після вивчення навчальних дисциплін: – Організація туризму (Основи туризмознавства); – Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери.
Мова викладання – українська
Статус дисципліни – обов'язкова
Кількість кредитів за ЄКТС - 3.
Курс/семестр вивчення – 2/4
Денна форма навчання:
Кількість годин: – загальна кількість: 4 семестр – 90.
- лекції: 12
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 24
- самостійна робота: 54
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): екзамен
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 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.

Таблиця 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти студент
<ul style="list-style-type: none"> • застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів (ПР05); • розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт (ПР06); • 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). 	<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); • знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності (К14); • розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (К19); • здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту (К20); • здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу (К24).

Розділ 3. Програма 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 туристичне обслуговування. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.

Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Правила deadline. 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 ваучера.

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.

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 створення та реалізації туристичного продукту</i>					
Тема 1. Технологія створення туристичного продукту та формування програм перебування туристів. 1.1 Сутність та структура туристичного продукту. 1.2 Планування туристичних подорожей. 1.3 Види та характеристика програмних заходів в туризмі. 1.4 Правила розробки програм перебування туристів.	2	Тема 1. Технологія створення туристичного продукту та формування програм перебування туристів. 1.1 Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. 1.2 Технологічний процес підготовки та проведення туру. 1.3 Туристичне обслуговування різних типів споживачів 1.4 Правила та порядок складання програми перебування туристів. 1.5 Фактори, що впливають на формування та комплектацію	4	Проаналізувати пропозицію на туристичному ринку України, а саме: розвиток різних видів туризму; види туризму, що можуть бути розвинені з огляду на наявні невикористані ресурси. Обґрунтувати стримуючі фактори їх розвитку та заходи для їх уникнення.	9

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>програм перебування туристів. 1.6 Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів.</p>			
<p>Тема 2. Організація обслуговування клієнтів та бронювання туристичних послуг. 2.1 Технологія продажів у туристичній фірмі. 2.2 Форми та стилі обслуговування клієнтів. 2.3 Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання. 2.4 Ануляція туристичних послуг.</p>	2	<p>Тема 2. Організація обслуговування клієнтів та бронювання туристичних послуг. 2.1 Формування типового портрету основної клієнтури туристичної фірми. 2.2 Аналіз конкурентоспроможності пропозиції туристичної фірми. 2.3 Формування конкурентних переваг турпродукту. 2.4 Професійні стандарти працівників туристичної фірми. 2.5 Процес бронювання послуг готельних, транспортних,</p>	4	<p>Сформувати анкету для опитування туристів з метою формування їх психологічного портрету.</p>	9

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
		екскурсійних підприємств та підприємств ресторанного господарства. 2.6 Пошук і підбір туру та бронювання пакетних турів в режимі on-line. 2.7 Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг.			
Тема 3. Документальне оформлення туристичного обслуговування. 3.1 Основні види туристичних документів. 3.2 Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. 3.3 Ваучер як основний туристичний документ.	2	Тема 3. Документальне оформлення туристичного обслуговування. 3.1 Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи. 3.2 Договір на туристичне обслуговування. 3.3 Порядок заповнення та використання бланку туристичного ваучера.	4	Охарактеризувати особливості та відмінності договорів туроператора з постачальниками різних видів туристичних послуг.	9

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
		3.4 Оформлення документів туристичної групи. 3.5 Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. 3.6 Перелік питань для інформування туристів при здійсненні подорожей за кордон.			
<i>Модуль 2. Туристичні формальності, страхування та претензійна робота в туристичному обслуговуванні</i>					
Тема 4. Туристичні формальності та умови їх виконання. 4.1 Поняття та основні види туристичних формальностей. 4.2 Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України. 4.3 Медико-санітарні	2	Тема 4. Туристичні формальності та умови їх виконання. 4.1 Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон. 4.2 Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав. 4.3 Місцеві туристичні формальності та збори.	4	Скласти перелік документів для отримання візи будь-якої країни світу, використовуючи сайт посольства цієї країни в Україні.	9

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
формальності для туристів. 4.4 Правила акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни.		4.4 Правила ввозу в Україну та вивозу з України речей і товарів. 4.5 Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації. 4.6 Місцеві туристичні формальності та збори. 4.7 Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.			
Тема 5. Страхування в туризмі. 5.1 Сутність та види страхування в туризмі. 5.2 Чинники впливу на розмір тарифу. 5.3 Правила і порядок страхування туристів та їх майна.	2	Тема 5. Страхування в туризмі. 5.1 Порядок та особливості страхування в туризмі. 5.2 Порядок оформлення страхового полісу. 5.3 Дії застрахованого в разі настання страхового випадку. 5.4 Форми відшкодування страхових сум. 5.5 Порядок виплати страхових	4	Охарактеризувати ринок страхових послуг туристів в Україні.	9

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
		сум. 5.6 Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування.			
Тема 6. Претензійна робота в туризмі. 6.1 Основні права та обов'язки туристів. 6.2 Сутність претензійної роботи у туризмі. 6.3 Етапи претензійної роботи у туризмі.	2	Тема 6. Претензійна робота в туризмі. 6.1 «Договірна» та «недоговірна» шкода. 6.2 Порядок розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди. 6.3 Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам. 6.4 Досвід різних країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.	4	Охарактеризувати зарубіжний досвід претензійної роботи у туризмі.	9

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 створення та реалізації туристичного продукту</i>							
Тема 1. Технологія створення туристичного продукту та формування програм перебування туристів.	1	2	1	2	1	1	8
Тема 2. Організація обслуговування клієнтів та бронювання туристичних послуг.	1	2	1	2	1	1	8
Тема 3. Документальне оформлення туристичного обслуговування.	1	2	1	2	1	1	8
Поточний контроль							6
<i>Модуль 2. Туристичні формальності, страхування та претензійна робота в туристичному обслуговуванні</i>							
Тема 4. Туристичні формальності та умови їх виконання.	1	2	1	2	1	1	8
Тема 5. Страхування в туризмі.	1	2	1	2	1	1	8
Тема 6. Претензійна робота в туризмі.	1	2	1	2	1	1	8
Поточний контроль							6
Підсумковий контроль	Екзамен						40
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. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності : підруч. / М. М. Покоłodна. – 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-е 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.

16. 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.

17. 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.

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

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 туризму (Організація екскурсійної діяльності. Організація туристичних подорожей)», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).