

ПВНЗ УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА

Факультет суспільних та прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ
СИЛЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ


Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	242 «Туризм»
Освітній рівень перший	<u>(бакалаврський)</u>
Освітня програма	Економіка та організація туристичної діяльності

Вид дисципліни	<u>базова</u>	
Мова викладання, навчання та оцінювання		<u>українська</u>

Івано-Франківськ
ПВНЗ Університет Короля Данила
2020/2021

ЗАТВЕРДЖЕНО на засіданні кафедри Туризму та готельно-ресторанної справи
Протокол № 1 від 28.08.2020 р.

Жирик Людмила Михайлівна, старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Контактний телефон викладача	+380992616667 +380961221663
Жирик Людмила Михайлівна	
e-mail	liudmyla.zhyrak@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи (2 поверх УКД)
Посилання на сайт	https://ukd.edu.ua/

**Лист оновлення та перезатвердження робочої програми
навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри	Підпис гаранта освітньої програми
2020-2021	30.08.2020	1		

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни

Дисципліна «Організація туристичних подорожей» є фаховою, практично орієнтованою дисципліною, яка передбачає формування у студентів професійних знань та навичок щодо здійснення туристичних подорожей в'їзного, виїзного та внутрішнього туризму; вивчення специфіки створення туристичного підприємства, а також особливості провадження туроператорської та турагентської діяльності; формування туристичного продукту та дотримання принципів обслуговування клієнтів під час здійснення туристичних подорожей; організацію транспортних перевезень туристів; бронювання туристичних послуг; вивчення специфіки роботи з інтернет-сайтами суб'єктів туристичної діяльності; дотримання виконання туристичних формальностей

Дисципліна «Організація туристичних подорожей» ґрунтується на знаннях, які студенти отримали в ході вивчення попередніх дисциплін, має практичне значення, і є підґрунтям для вивчення подальших практично орієнтованих навчальних дисциплін, таких як «Організація в'їзного туризму», «Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туризмі», «Сучасні різновиди туризму», а також дає необхідні знання та навички перед професійною комплексною практикою.

Дисципліна «Організація туристичних подорожей» в буквальному розумінні означає «вміння організувати подорож для туриста від її початку до закінчення». Це передбачає комплексний підхід обслуговування, виявлення запитів і бажань туриста, підбір і формування комплексу туристичних послуг, оформлення документації, організацію зустрічі/відправлення туристів, післяпродажне обслуговування, виявлення зауважень, побажань, пропозицій туристів після завершення туру. Власне це і є основним завданням висококваліфікованого фахівця в галузі туризму і є предметом вивчення дисципліни «Організація туристичних подорожей».

Коротка інформація про дисципліну

Дисципліна «Організація туристичних подорожей» є нормативною у бакалаврській програмі спеціальності 242 «Туризм» для освітньої програми «Економіка та організація туристичної діяльності», яка викладається у VII семестрі обсягом в 6 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).

Тривалість курсу: обсяг курсу 180 год., самостійних 128 год., аудиторних 52 год., ПК – 30 год.

Мета та цілі курсу

Мета вивчення курсу «Організація туристичних подорожей» передбачає формування у студентів знань та компетентностей з організації туристичних подорожей внутрішнього, в'їзного та виїзного туризму.

Цілі курсу:

- технологія створення туристичного продукту;
- вивчення специфіки туроператорської та турагентської діяльності;
- вивчення специфіки створення туристичного підприємства та забезпечення умов його діяльності;

- створення та виконання програм перебування туристів, туристичних формальностей;
- набуття професійних знань щодо технології та організації туристичних подорожей; оформлення туристичних документів; підготовка документального супроводу туристів; бронювання туристичних послуг; до та післяпродажного обслуговування; оформлення туристичної звітності; виконання договірних формальностей в туризмі, визначення прав і обов'язків туристів; претензійна робота в туризмі; умов виконання претензійної роботи в туризмі; забезпечення безпеки туристичних подорожей.

Професійні компетентності, яких набувають студенти внаслідок вивчення навчальної дисципліни

Код компетентності	Назва компетентності	Результати навчання
СК 15	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності	Дисципліна має на меті формування у студентів знань та навиків з організації туристичних подорожей внутрішнього, в'їзного та виїзного туризму, що є одним з основоположних завдань фахівця в галузі туризму, є пріоритетною для розуміння специфіки ведення туристичного бізнесу.
СК 16	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	На основі здобутих знань майбутній фахівець туризму буде вміти розробляти та реалізовувати тури внутрішнього, в'їзного (incoming) туризму та виїзного туризму.
СК 20	Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)	набуття професійних знань щодо технології та організації туристичних подорожей; оформлення туристичних документів; підготовка документального супроводу туристів; бронювання туристичних послуг; до та післяпродажне обслуговування; оформлення туристичної звітності; виконання договірних формальностей в туризмі, визначення прав і обов'язків туристів; претензійна робота в туризмі; умов виконання претензійної роботи в туризмі; забезпечення безпеки туристичних подорожей.
СК 21	Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та	Комплексний підхід до розуміння поняття «Туристичне

	організувати споживання туристичного продукту	обслуговуванн», специфіка туристичної послуги, проектування, формування та реалізація туристичного продукту.
СК 22	Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем	В результаті вивчення дисципліни студент розумітиме специфіку туроператорської та турагентської діяльності, взаємодію з виробниками туристичних послуг, оформлення договірних відносин між суб'єктам туристичної діяльності.
СК 26	Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу	Вивчення дисципліни має на меті сформувані комплексний підхід до організації туристичних подорожей потенційних туристів, звертаючи особливу увагу на організацію обслуговування клієнтів, професійну етику та культуру обслуговування клієнтів туристичної фірми, задоволення індивідуальних потреб туристів, технологію підбору турів. Важливою складовою вивчення є психологія роботи з різними типами клієнтів, психологічний комфорт при роботі з туристичними групами, післяпродажне обслуговування клієнтів, а також робота з претензіями клієнтів.
СК 30	Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу	Вивчення дисципліни передбачає вивчення договірних відносин суб'єкта туристично діяльності як з потенційним туристом, так із з виробниками туристичних послуг, оформлення договірних взаємовідносин між туристичним оператором і туристичним агентом, а також оформлення розрахункових документів під час оформлення туру.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	4	
Семестр	1	
Кількість кредитів ECTS	6	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	26 (в годинах)
	семінари	26 (в годинах)
Самостійна робота		128 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	Екзамен	

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Технологія туристичної діяльності	Сертифікація, стандартизація та ліцензування в туризмі
Географія туризму	Організація в'їзного туризму
Організація екскурсійної діяльності	Сучасні різновиди туризму

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТУРИСТИЧНІ ПІДПРИЄМТВА В СИСТЕМІ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ.

Тема 1. Туристичне підприємство як головний суб'єкт в системі організації туристичних подорожей.

Види туристичних підприємств. Специфіка їх діяльності. Створення туристичної фірми. Законодавчі основи провадження туристичного бізнесу. Туроперейтинг та агентський бізнес – їх взаємодія. Мережа туристичних агенств. Франчайзинг в системі туристичного бізнесу. Агентська робота. Туристичні фірми місцевого рівня.

Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.

Туристична послуга та її особливості. Основні, додаткові та спеціалізовані туристичні послуги. Туристичний продукт: специфіка проектування. Групові та індивідуальні тури. Види турів та туристичних маршрутів. Вибір географії подорожей туристичною фірмою. Процес підготовки туристичного продукту, реалізація та проведення туру. Туристичні ресурси та їх використання у формуванні туристичного продукту. Туристичні регіони України.

Тема 3. Програма перебування туру.

Поняття «Програма перебування туру». Особливості створення туристичних програм. Умови виконання програм перебування. Формування програми перебування на прикладі області. Специфіка формування програми перебування в залежності від запитів, віку та побажань клієнтів, сезонності, інфраструктури курортів.

Тема 4. Організація обслуговування клієнтів.

Професійна етика та культура обслуговування клієнтів туристичної фірми. Потреби туристів та шляхи їх задоволення. Технологія підбору турів. Документальний та інформаційний супровід клієнта. Психологія роботи з різними типами клієнтів. Психологічний комфорт при роботі з туристичними групами. Культура обслуговування клієнтів. Вербальна та невербальна комунікація. Післяпродажне обслуговування клієнтів.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ.

Тема 5. Організація транспортних перевезень.

Роль транспорту в системі туристичного обслуговування. Види транспортних перевезень в туризмі. Авіап перевезення в туризмі. Правове регулювання авіап перевезень туристів внутрішніми і міжнародними маршрутами. Класифікація та характеристика літаків, як основного засобу авіап перевезень туристів. Особливості бронювання авіаквитків. Організація роботи гіда на

маршруті. Система тарифів, знижок. Основні аеропорти світу. Провідні авіакомпанії світу. Регулярні лінії та чартери. Квота місць.

Перевезення туристів автотранспортом. Класифікація автоперевезень. Нормативно-правове регулювання автоперевезень. Бронювання та оренда автомобілів. Автоперевезення внутрішні та міжнародні. Організація автоекскурсій.

Туристичні перевезення залізничним транспортом. Групові квитки для туристичної групи. Система тарифів, знижок. Організація перевезення дитячих груп залізницею. Туристичні перевезення водним транспортом. Морські та річкові круїзи. Організація круїзних туристичних маршрутів. Основні круїзні території. Сучасний стан круїзних перевезень в Україні.

Тема 6. Туристичні документи та правила їх оформлення.

Види туристичних документів. Види туристичних договорів. Договір на туристичне обслуговування. Ваучер. Правила оформлення туристичних договорів. Інформаційні, розрахункові документи. Групові туристичні документи.

Тема 7. Бронювання туристичних послуг.

Бронювання послуг закладів розміщення, харчування, екскурсійних та транспортних послуг. Оформлення заявки. Підтвердження заявки. Основні види систем бронювання. Бронювання пакетних турів. Ануляція турів. Сутність бронювання в туризмі. Процес бронювання послуг у сфері туризму. Поняття та терміни “бронювання”, “резервування”, “запит”, “замовлення”, dead-line, stop-sale, over-booking та інші міжнародні терміни процесів бронювання та резервування. SPO туроператора: правила бронювання послуг «зі знижкою». Процедура та порядок бронювання в режимі on-line. On-line туроперейтинг: пошук пакетного туру, підбір індивідуального туру / послуг.

Тема 8. Організація туристичного обслуговування.

Облік та витрати туристичного обслуговування. Види розрахунків. Повернення коштів. Обов'язки представника туристичного оператора і агента. Робота гіда та її особливості. Фахівці туристичного супроводу: керівники туристичних груп, груповоди, трансфермени, отельні гіди, гест-рілейшинз, спортивні інструктори, туристичні гіди, провідники: функціональні обов'язки, представницькі функції. Стилї та культура обслуговування. Претензійна робота в туризмі. Права та обов'язки туриста. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Компенсація шкоди. Робота з туристами. Психологічні аспекти роботи з туристами. Психологічний образ туристів. Комунікаційні особливості в туризмі.

Тема 9. Туристичні формальності.

Види туристичних формальностей. Паспортно-візові формальності. Паспорти та їх види. Класифікація віз. Туристична віза. Шенгенська віза. Оформлення віз. Посольства різних держав. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності. Правила перетину кордону. Перетин кордону дітей. Валютний контроль. Медико-санітарні формальності.

Тема 10. Безпека туристичних подорожей.

Фактори ризику в туризмі. Правила поведінки туристів в різних ситуаціях, країнах. Страхування в туризмі. Види страхування. Страхові коефіцієнти. Правила та порядок страхування туристів. Порядок відшкодування страхових сум. Дії застрахованого під час виникнення страхового випадку.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		лекції	практичні	семінарські	Індивід.	самостійна робота
Тема 1. Туристичне підприємство як головний суб'єкт в системі організації туристичних подорожей	14	2	2			10
Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	14	2	2			10
Тема 3. Програма перебування туру	14	2	2			10
Тема 4. Організація обслуговування клієнтів	14	2	2			10
Тема 5. Організація транспортних перевезень	20	6	4			10
Тема 6. Туристичні документи та правила їх оформлення	28	4	4			20
Тема 7. Бронювання туристичних послуг	26	2	4			20
Тема 8. Організація туристичного обслуговування	18	2	2			14
Тема 9. Туристичні формальності	18	2	2			14
Тема 10. Безпека туристичних подорожей	14	2	2			10
Разом	180	26	26			128

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Шкала оцінювання знань студентів: національна та ECTS

Шкала в балах	Національна шкала	Шкала ECTS
90-100 балів	5 «відмінно»	A
80-89 балів	4 «дуже добре»	B
76-79 балів	4 «добре»	C
68-75 бали	3 «задовільно»	D
60-67 бали	3 «достатньо»	E
35-59 бали	2 «незадовільно»	F
1-34 бали	2 «неприйнятно»	FX

МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

При вивченні курсу «Організація туристичних подорожей» основний акцент мною, як викладача, буде зроблено на практичний підхід до вивчення дисципліни, і включатиме:

- вивчення специфіки діяльності туристичних підприємств (особливості і сфери відповідальності туристичного оператора і туристичного агента), проектування та реалізацію туристичного продукту, практичне формування турів, оформлення туристичних заявок, договорів та іншої документації, вивчення специфіки роботи з клієнтами, забезпечення безпеки туристичних подорожей.
- перегляд фото, відео матеріалів, презентаційних проектів тощо, що дасть можливість візуально практично ознайомитись з інформаційними матеріалами під час організації туристичних подорожей.

Форма проведення занять. Вивчення курсу передбачає проведення лекцій-презентацій з використанням мультимедійних технологій та відеоматеріалів, багатим ілюстративним матеріалом, практичних занять, проведення вікторин, краєзнавчих ігор, загадок тощо, для урізноманітнення та полегшення вивчення матеріалу, а також проведення виїзних форм занять (екскурсія) з метою практичного реального ознайомлення з процесом організації туристичної подорожі.

Важливою є практична робота студента при підготовці до практичних занять, пошук актуальної інформації як в друкованих наукових виданнях, так і в інтернет-ресурсах, туристичних порталах, туристичних інформаційних центрах.

Вивчення дисципліни закінчується підсумковим іспитом у формі тестів.

ПОЛІТИКА КУРСУ

Під час вивчення курсу «Організація туристичних подорожей» студент має можливість практично пізнати особливості туристичного бізнесу, специфіку організації туристичних подорожей, що є одним з головних завдань менеджера туристичної фірми. **Вивчення дисципліни має практичний характер!** Вся інформація підібрана таким чином, щоб після вивчення курсу студент володів комплексними знаннями і міг в реальності формувати якісний туристичний продукт.

Відпрацювання незадовільних оцінок, отриманих студентом на навчальному занятті є обов'язковим. Відпрацювання пропущених занять проводиться згідно з графіку прийому відпрацювань затвердженого завідувачем кафедри. Пропущені заняття повинні бути відпрацьовані до початку сесії. Відпрацювання пропущених лекцій проводиться шляхом надання студентом розширеного конспекту або реферату за темою лекції. Відпрацювання семінарських занять проводиться у формі усної співбесіди з викладачем або написання письмової роботи. Після відпрацювання студентами пропущених занять викладач фіксує результат в академічному журналі. Перескладання (дострокове складання) курсу відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Якщо студент бере участь у міжнародній або внутрішній програмі академічної мобільності, студент отримує індивідуальний навчальний план, який враховує фактичне виконання ним індивідуальних навчальних планів поточного та попередніх навчальних років. Якщо дисципліна не була перезарахована, відпрацювання пропущених занять здійснюється студентом впродовж семестру після повернення із навчання.

Якість освітнього процесу забезпечується за допомогою дотримання принципів академічної доброчесності. Відповідно до статті 42 Закону України «Про освіту»: академічна доброчесність – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень. В основі академічної доброчесності лежить чесність, довіра, порядність у виконанні своїх обов'язків, справедливість, повага та відповідальність.

Академічна доброчесність покликана боротися із плагіатом як актом шахрайства в студентських роботах, наукових статтях та тезах;

фабрикацією та фальсифікацією результатів наукових досліджень; обманом, списуванням,

використання непередбачених навчальним процесом допоміжних матеріалів та технічних засобів.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);

повторне проходження навчального курсу;

відрахування із закладу освіти (крім осіб, що здобувають загальну середню освіту).

Пріоритетним для викладача є **знання**, які здобуде студент не формально, а **реально**. Саме тому, відпрацювання пропущених занять відбувається в усній формі шляхом опитування, що дасть можливість викладачу оцінити наскільки студент володіє матеріалом. **Враховуючи той факт, що спеціальність «Туризм» передбачає постійне спілкування з потенційними клієнтами, вміння формувати та висловлювати думку є одним з найважливіших завдань.**

Рекомендована література:

1. Бабарицька В. К., Малиновська О. Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007 р. - 288 с.
2. Бабарицький В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007р. -288с.
3. Бурдейна А.В. Поїздки за кордон: працевлаштування, туризм, візові документа. Изд-во Фурса, 2008 р. - С. 72.
4. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
5. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : навч. посіб. - Чернівці: Книги - XXI, 2003. - 300 с.
6. Любіцева О.О. Методика розробки турів : навч. посіб. - К. : Альтерпрес, 2003. - 104 с.
7. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Еанич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник. - К. : Знання, 2008 р. - 661 с.
8. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С.В. Мельниченко. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. - 494 с.
9. Михайліченко Е.І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібник. - К.-.КНТЕУ, 2003 р.-156 с.
10. На допомогу підприємцеві туристичної галузі: методичний посібник. Частина 1,2. - К. : Ін-т туризму ФПУ, 2005 р.
11. Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту/ Витяг з Постанови Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 р., № 176// Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів: У 5 т. - Ужгород: ІВА, 2000. - Т. 3. - С. 36-44.
12. Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України. Затверджені наказом Міністерства транспорту України № 297 від 20 липня 1998 р.
13. Про затвердження Правил Повітряних перевезень пасажирів і багажу. Наказ Міністерства транспорту України від 25 липня 2003 року, №

568.

14. Про туризм: Закон України / в редакції від 2003р.// закоп.гасіа..оу.иа

15. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні / під ред.

В.К. Федорченко. - К. : Х- Інтер, 2002 р. - 635 с.

16. Сокол Т.Е. Основи туристичної діяльності: підручник. -

К.:Грамота, 2006. - 264 с.

17. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред.

В.Ф.Орлова. - К.: Грамота, 2006. - 264 с.

18. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень. -

К.: Музична Україна, 2003. - 190 с.

19.Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії

бізнесу : монографія / Т.І. Ткаченко. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 537 с.

