

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства освіти і науки,
молоді та спорту України
29 березня 2012 року №384
(у редакції наказу Міністерства
освіти і науки України
від 05 червня 2013 року №683)

Форма № Н – 3.03

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

**ПРОГРАМА НОРМАТИВНОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ПП 2.2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ
(ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТСЬКИХ ПОДОРОЖЕЙ)»**

**підготовки бакалавра
напряму 6.140103 «Туризм»**

(Шифр за ПП 2.2)

Харків
ХНУМГ
2014 рік

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО:

Харківським національним університетом міського господарства
імені О. М. Бекетова

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: доцент В. В. Абрамов

Обговорено і затверджено на засіданні Президії НМК зі сфери
обслуговування.

Протокол № 35 від «12» листопада 2010 року.

ВСТУП

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни «Організація туристських подорожей» складено відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра напрямку 140103 «Туризм».

Предмет вивчення дисципліни: загальні закономірності та принципи діяльності туристських організацій, методика створення турів і програм перебування, технологія організації туристських подорожей.

Міждисциплінарні зв'язки напрямку 140103 «Туризм»

Перелік дисциплін на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни	Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну
Історія туризму Організація туризму: основи туризмознавства Географія туризму: географія туризму Географія туризму: туристське країнознавство	Переддипломна практика Дипломне проектування

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістовних модулів:

1. Умови створення та функціонування туристського підприємства.
2. Організація транспортних подорожей та перевезень.
3. Туристські формальності та технологія організації: умови здійснення туристських подорожей.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни.

1.1. Метою вивчення дисципліни «Організація туристських подорожей» є формування теоретичних, професійних знань: практичних навичок щодо умов та принципів формування програми туристських подорожей, нарощування географії подорожей турфірмою; технології та організації туристських подорожей; організації транспортних перевезень турів; методологічних засад програмного обслуговування; правил виконання туристських формальностей, забезпечення безпеки туристських подорожей, виконання претензійної роботи та ін..

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Організація туристських подорожей» є:

- вивчення та оволодіння практичними навичками щодо принципів створення та виконання програм перебування туристів; умов виконання

туристських формальностей: паспортно-візових, митних, валютних та медико-санітарних;

- здобуття практичних навичок формування асортименту туристського продукту (турів), етапів планування туристських подорожей, програмного їх забезпечення;

- оволодіння знаннями щодо сучасного стану ринку перевезень туристів на авіатранспорті, класів перельоту, системи тарифікації та пільг на послуги, технології обслуговування туристів і організації чартерних рейсів;

- набуття професійних знань та навичок щодо технології та організації туристських подорожей; страхування в туризмі; оформлення різних видів туристських документів; вивчення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі; параметрів створення турпродукту підприємства, форм аквізиції туристів, умов бронювання туристського обслуговування; організації обліку і контролю надання послуг, оформлення туристської звітності; визначення та забезпечення безпеки туристських подорожей;

- отримання знань і вмінь щодо принципів формування програм перебування туристів, включення різновидів програмних заходів відповідно до : мети подорожі, запитів споживачів, сезонності, атрактивності маршруту, тощо;

- оволодіння навичками організації обслуговування клієнтів турагенства, методами обслуговування, професійними стандартами якісного обслуговування; організації туристського обслуговування (контроль, облік, розрахунки); організації різних видів подорожей, концепції обслуговування, різних типів туристів тощо.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні вміти:

- застосовувати правила та моделі формування програм туристського обслуговування;

- застосовувати нові форми та методи обслуговування в туризмі;

- розробляти та обслуговувати правила та порядок оформлення туристських документів, виконання всіх видів туристських формальностей;

- набуття професійних знань щодо технології та організації туристських подорожей; страхування в туризмі; оформлення різних видів туристських документів; визначення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі; параметрів створення турпродукту підприємства, форм аквізиції туристів, умов бронювання туристського

обслуговування; організації обліку і контролю надання послуг, оформлення туристської звітності; визначення та забезпечення безпеки туристських подорожей.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 144 години/ 4 кредити ECTS.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни.

Модуль: Організація туристських подорожей.

ЗМ 1. Умови створення та функціонування туристського підприємства.

1.1. Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності в туризмі.

Рівні нормативно-правової системи в туризмі. Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності.

1.2. Створення туристського підприємства.

Особливості функціонування туристського підприємства в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. Фактори визначення вибору організаційно- правової форми туристського підприємства. Етапи створення туристського підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання турпослуг. Основні умови започаткування та роботи туристської фірми. Туроперейтинг. Агентський бізнес та формування агентської мережі. Агентський бізнес в туризмі. Види та форма агентської роботи. Організація агентського бізнесу з продажу квитків на авіа -, залізничні та автотранспортні перевезення.

1.3. Матеріальна база та кадрове забезпечення турфірми.

Обладнання, оформлення та вимоги до наявності інформації усередині офісу турфірми.

Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і турагента. Організація роботи front-, back офісів та call – центру туроператорів.

1.4. Ліцензування та сертифікація турпослуг в Україні.

Загальні положення та організаційні вимоги ліцензування. Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів та до інформаційно – рекламної їх діяльності. Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів.

Короткі відомості про державну Систему сертифікації України – Укр СЕПРО. Правила обов'язкової сертифікації та порядок її проведення. Загальний перелік документації, яка має бути представлена турпідприємством для проведення обов'язкової сертифікації турпослуг.

1.5. Технологія створення туристського продукту та формування його асортименту.

Вибір географії подорожей турпідприємством (фірмою). Принципи туристського районування.

Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт. Турресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Туристська освоєність території України. Основні туррегіони та райони України. Розвиненість туристської інфраструктури впродовж транспортних коридорів.

Характеристика асортименту послуг турфірми.

Планування турподорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру. Етапи розробки та затвердження турмаршруту.

Аквізиція туристів та засоби залучення туристів.

Організація туробслуговування різних типів споживачів.

Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей. Завдання та обов'язки керівника тургрупи.

1.6. Принципи формування програм перебування туристів.

Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.

Види та характеристика програмних заходів в туризмі.

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).

1.7. Організація обслуговування клієнтів.

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів.

Техніка та технологія продажів в турфірмі. Комунікації у безпосередньому спілкуванні та методи продажу. Формування основних каналів збуту продукту.

Форми та стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнтури турфірми.

Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Основні правила прийому клієнтів. Професійні стандарти працівників турфірм.

Порівняльний аналіз (позиціювання) пропозиції турфірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту. Змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту, а також його відповідність вимогам певних типів туристів.

ЗМ 2. Організація транспортних подорожей та перевезень.

2.1. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.

Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень.

Види транспортних подорожей та їх характеристика.

Перелік нормативно-законодавчих актів, що регулюють міжнародні транспортні перевезення. Перевізні документи та правила їх оформлення.

Питання безпеки туристських транспортних подорожей. Перелік заходів призначених для забезпечення безпеки транспортних подорожей. Діяльність міжнародних організацій з питань безпеки перевезень різними видами транспорту.

Основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів.

Особливості розробки транспортних маршрутів.

Вимоги щодо парку транспортних засобів для перевезення туристів.

Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах.

Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.

2.2. Туристські перевезення на авіатранспорті.

Сучасний стан ринку авіаперевезень. Нормативно-законодавчі основи міжнародних та внутрішніх перевезень на авіатранспорті.

Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Основні правила перевезення туристів та їх багажу на авіатранспорті.

Основні види тарифів на авіатранспорті, що використовуються при формуванні ціни на авіапереліт туристів. Система пільг, що використовується на авіатранспорті.

Умови організування чартерних перевезень. Авіа-чартер.

Класи авіаперельотів. Система тарифів та пільг на авіатранспорті.

Особливості перевезення багажу туристів. Організація карго-рейсів.

Характеристика діяльності ІАТА як базової організації щодо регулювання міжнародних авіаперевезень, формування розкладу рухів рейсів на міжнародних маршрутах та встановлення нормативних тарифів.

Порядок отримання сертифікату на продаж авіаквитків. Послідовність оформлення документів та основні вимоги щодо сертифікації посередницьких послуг з продажу авіаквитків.

2.3. Туристські перевезення на залізничному транспорті.

Стан розвитку залізнично дорожніх сполучень. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті.

Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті.

Організація спеціальних залізничних турів (турпоїздів).

Специфіка перевезення туристів на залізничному транспорті за кордоном. Особливість залізнично-дорожніх перевезень на міжнародних маршрутах.

2.4. Морські та річкові перевезення і круїзи.

Особливості обслуговування водним транспортом та формування круїзних територій. Особливості лінійних та каботажних маршрутів.

Типи та класи суден. Характеристика основних круїзних територій світу. Ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей. Ринок туристських послуг морських (річкових) круїзів України.

Організація круїзних туристських маршрутів та їх специфіка.

Види круїзів та їх характеристика. Ознаки класифікації суден за категоріями та кают за розрядами. Особливості організації круїзів на міжнародних лініях.

Основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні та особливості змісту програм обслуговування. Особливості організації берегового обслуговування туристів та організації екскурсійних програм.

Особливості перевезення туристів на паромах та переправах. Умови фракування суден на короткострокові перевезення: прогулянки вихідного дня; екскурсії, анімаційні заходи, дискотеки та тематичні вечори тощо.

2.5. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом.

Види автотранспортних перевезень. Розробка туристського автотранспортного маршруту. Визначення економічної ефективності рейсів та складання графіків руху. Диспетчерське регулювання автотранспортних пасажирських перевезень. Розрахунок вартості проїзду.

Організація перевезень на регулярних маршрутах.

Особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту.

Організація прокату автомобілів.

ЗМ 3. Туристські формальності та технологія організації і умови здійснення туристських подорожей.

3.1. Види туристських формальностей та умови їх виконання.

Поняття та основні види туристських формальностей.

Міжнародні форуми та конгреси з питань туристських формальностей.

Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристських формальностей. Перелік основних нормативних документів, які забезпечують спрощення туристських формальностей та встановлення візового режиму в ряді країн світу.

Вплив туристської політики на спрощення туристських формальностей.

3.2. Паспортно-візові формальності.

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

Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Правила в'їзду-виїзду та транзитного проїзду через територію України та іноземних держав.

Оформлення в'їзних віз. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів. Ступені захисту марки візи від підробки. Основні реквізити туристських віз.

Правила акредитації тур фірми в консульській установі посольства іноземної країни.

Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам. Міжнародна туристська візова політика України.

Туристська віза та правила її оформлення в посольствах різних держав.

3.3. Митні, валютні та медико-санітарні туристські формальності.

Визначення понять «митні формальності», «митний догляд», «митна декларація». Поняття митних формальностей 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.

Основні реквізити митної декларації та порядок її заповнення.

Визначення поняття «валютних формальностей». Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України. Визначення поняття «медико-санітарні формальності».

Медико-санітарні формальності для туристів. Перелік міжнародних документів, що регулюють питання в'їзду- виїзду в екологічно (медично) небезпечні території. Перелік випадків закриття кордону із-за недопущення розповсюдження епідемій. Епідеміологічно небезпечні території та правила поведінки туристів при здійсненні подорожей. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України. Порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав. Вимоги щодо приготування їжі та споживання питної води в закордонних країнах. Місцеві туристські формальності та збори.

3.4. Страхування в туризмі.

Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування.

Правила і порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових сум.

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

3.5. Бронювання туристського обслуговування.

Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Правила взаємодії турфірми та готельного підприємства.

Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню. Каталоги пропозицій турпослуг підприємств-партнерів.

Оформлення замовлень на комплексне туристське обслуговування. Оформлення бронювання турпослуг та дотримання технології бронювання.

Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Навички пошуку й підбору туру та бронювання пакетних турів в режимі on-line. Порядок бронювання в режимі on-line.

Визначення порядку бронювання через Internet. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг. Своєчасна та несвоєчасна

ануляція турпослуг. Правила dead-line. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.

3.6. Туристські документи та правила їх оформлення.

Основні види туристських документів.

Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристське обслуговування. Ваучер як основний туристський документ. Правила оформлення туристських ваучерів.

Порядок заповнення та використання бланку туристського ваучера.

Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристські документи.

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

Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань щодо поінформувати туристів при здійсненні подорожей за кордон.

3.7. Організація туристського обслуговування, його контроль, облік та розрахунки.

Процеси організації, обліку та контролю туристського обслуговування.

Види та форми розрахунків з туробслуговування. Характеристика обов'язків представника турфірми за кордоном та його повноваження.

Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.

Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.

3.8. Претензійна робота в туризмі.

Основні права та обов'язки туристів. Порядок відшкодування втрат в разі невиконання або неякісного виконання туристського обслуговування.

«Договірна» та «не договірна» шкода. Порядок компенсації втрат.

Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора.

Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.

3.9. Безпека туристських подорожей.

Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристських подорожей. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Правила та норми, що регулюють питання безпеки туристських подорожей в Україні. Перелік нормативно-правових актів, що забезпечують безпеку туристських подорожей (міжнародних і українських).

Правила поведінки на транспорті. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті.

Правила поведінки туристів в разі виникнення травмо небезпеки, шкідливого впливу довкілля, пожежонебезпеки, випромінювання, підвищеної запиленості і загазованості повітря, впливу хімічних факторів тощо.

Правила поведінки туристів в разі специфічних факторів ризику (природні та техногенні катастрофи, поганий стан об'єктів матеріально-технічного забезпечення, недостатня підготовка інструкторського персоналу, недостатня підготовка самих туристів, брак інформації тощо).

Обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі.

Обов'язки рецептивної турфірми щодо надання допомоги в разі настання форс-мажорних обставин. Основні положення міжнародних документів з питань безпеки турподорожей.

3. Рекомендована основна навчальна література

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность; Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2004.-318 с.

2. Баронин А.С. Этическая психология / А.С. Баронин.-Киев: Тандем, 2000.-264 с.

3. Бгатов А.П. Безопасность в туризме: Учебное пособие / А.П. Бгатов.- М.: Форум, 2007.-176 с.- (Высшее образование).

4. Бгатов А.П. Туристские формальности: Учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / А.П. Бгатов, Т.В. Бойко, М.В. Зубрева.-М.: Издательский центр «Академия», 2004.-309.

5. Будко И.И. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах. Пособие для студентов гуманитарных и профильных факультетов вузов, специалистов туристских организаций / И.И. Будко, Г.И. Ляшко, П.П. Маркин, В.А. Ситников.-М.: ИКЦ «Март», Ростов н / Д: Издательский центр «Март», 2007.-320 с. (Туризм и сервис).

6. Бутко И.И. Транспортные туры и круизы: учеб. пособие / И.И. Бутко.- Ростов н/Дону: Издательский центр «Март», Феникс, 2010.-332 с. («Туризм и сервис»).

7. Бутко И.И. Туристический бизнес: основы организации / И.И. Бутко, Е.А. Ситников, А.С. Ушаков.- Ростов н/Дону: Феникс, 2007.-384 с. (Бизнес технологии).

8. Быстров С.А. Туризм: Макроэкономика и микроэкономика / С.А. Быстров, М.Г. Воронцова.- СПб.: «Издательский дом Герда», 2001.-464 с.

9. Герасименко В.Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів. Навчальний посібник / В.Г.Герасименко, А.В. Замкова. – «Бурун Книга», 2011. -111 с.

10. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: Учебное пособие / В.Г. Гуляев. М.: Нолидж, 1996.-312 с.
11. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса: Учебное пособие / М.В. Ефремова.-М.: Издательство «Ось-89», 1999.-192 с.
12. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник / Е.Н. Ильина.- 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2007.-240 с.: ил.
13. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы: Учебник / Е.Н. Ильина.-М.: Финансы и статистика, 2002.-192с.: ил.
14. Козинець В.М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму: Навчальний посібник/ В.М. Козинець.- К.: Кондор, 2006.-576 с.
15. Любіцева О.О. Методика розробки турів. Навчальний посібник / О.О. Любіцева. – К.: «Альтерпрес», 2003.-104 с.
16. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме / М.М. Маринин.- М.: Финансы и статистика, 2002.-144 с.: ил.
17. Машина Н.І. Страхування для туристичних підприємств. Навчальний посібник/ Н.І. Машина.-К.: Центр навчальної літератури, 2006.- 368 с.
18. Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів. Підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад.. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 304с.
19. Рюдяк Ю. Усе про облік та організацію туристичної діяльності: / Ю. Рюдяк, В. Кузнецов, А. Клименко.-3-те вид., перераб.: доп. – Х.: Фактор, 2006.-278 с. (Серія «Усе про облік та організацію»).
20. Сокол Т.Г. Основы туристической деятельности: Підручник / Т.Г. Сокол: За заг. ред. В.Ф. Орлова.-К.: Грамота, 2006.-264 с.: ил.: Бібліогр, 260 с.
21. Экономика и организация туризма. Международный туризм / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др.; под. ред. И.А. Рябовой, В.Ю. Зубаев, Е.Л. Драчовой,-М.: КНОРУС, 2005,-576 с.
22. Яновская Н. Туризм: організація і облік / Н. Яновская, С. Філатов.-3-е изд. перераб.- Х.: Фактор, 2002.-220 с

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.

5. Засоби діагностики успішності навчання – комплекти тестових завдань для модульних робіт, РГР, індивідуальні завдання, підсумковий тест.

Навчальне видання

Програма нормативної навчальної дисципліни

«ПП 2.2. Організація туризму

(Організація туристських подорожей)»

підготовки бакалавра

напряму 6.140103 «Туризм»

Розробник: **АБРАМОВ** Валерій Володимирович

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання: *Ю. Ю. Конюшенко*

План 2013, поз. 339 а

Підп. до друку 29.04.2014 р.

Друк на ризографі

Тираж 1 пр.

Формат 60x84/16

Ум. друк. арк. 0,6

Зам. № 9669

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 4705 від 28.03.2014 р.