

Міністерство освіти і науки України  
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна  
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-  
педагогічної роботи  
Антон ПАНТЕЛЕЙМОНОВ



30 вересня 2021р.

Робоча програма навчальної дисципліни

**Організація туристичних подорожей**

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність 242 «Туризм»

освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»

вид дисципліни обо'язкова

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2021/ 2022 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

“27” серпня 2021 року, протокол № 1

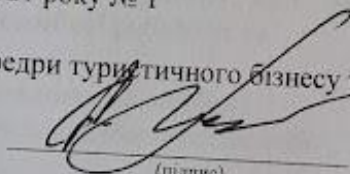
РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ:

канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства Ірина ШАМАРА

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

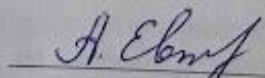
Протокол від “26” серпня 2021 року № 1

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

  
(підпис) Анатолій ПАРФІНЕНКО

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Міжнародний туристичний бізнес»

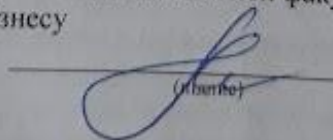
Гарант освітньо-професійної програми «Міжнародний туристичний бізнес»

  
(підпис) Олена ЄВТУШЕНКО

Програму погоджено науково-методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від “26” серпня 2021 року № 1

Голова науково-методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

  
(підпис) Лариса ГРИГОРОВА-БЕРЕНДА

## ВСТУП

Програма навчальної дисципліни “Організація туристичних подорожей” складена відповідно до освітньо-професійної програми «Міжнародний туристичний бізнес»

підготовки бакалавра  
за спеціальністю 242 «Туризм»

### 1. Опис навчальної дисципліни

#### 1.1. Мета викладання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни “Організація туристичних подорожей” є формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок щодо умов та принципів формування програми туристичних подорожей; нарощування географії подорожей турфірмою; технології та організації туристичних подорожей; організації транспортних перевезень та турів; методологічних засад програмного обслуговування; правил виконання туристичних формальностей, забезпечення безпеки туристичних подорожей, виконання претензійної роботи та ін.

#### 1.2. Основні завдання вивчення дисципліни

- формування наступних загальних компетентностей:

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні

ЗК 2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя

ЗК 3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

ЗК 4. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу

ЗК 5. Прагнення до збереження навколишнього середовища

ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК 7. Здатність працювати в міжнародному контексті

ЗК 9. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми

ЗК 10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК 12. Навички міжособистісної взаємодії

ЗК 13. Здатність планувати та управляти часом

ЗК 14. Здатність працювати в команді та автономно

- формування наступних фахових компетентностей:

ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

ФК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК 5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів

ФК 6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)

ФК 7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту

ФК 8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

ФК 9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах

ФК 10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал

ФК 12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

ФК 15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства

1.3. Кількість кредитів 6 кредитів ECTS.

1.4. Загальна кількість годин 180 годин.

|                                           |
|-------------------------------------------|
| 1.5. Характеристика навчальної дисципліни |
| Обов'язкова                               |
| Денна форма навчання                      |
| Рік підготовки                            |
| 2-й                                       |
| Семестр                                   |
| 4-й                                       |
| Лекції                                    |
| 48 год.                                   |
| Практичні, семінарські заняття            |
| 32 год.                                   |
| Самостійна робота                         |
| 100 год.                                  |
| Індивідуальні завдання                    |
| 30 год. (за рахунок самостійної роботи)   |

1.6. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти наступних результатів:

ПРН1 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПРН2 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПРН3 Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.

ПРН6 Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

- ПРН7 Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.
- ПРН8 Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.
- ПРН9 Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
- ПРН11 Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.
- ПРН12 Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
- ПРН13 Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.
- ПРН15 Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.
- ПРН16 Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.
- ПРН17 Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.
- ПРН18 Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
- ПРН19 Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.
- ПРН20 Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.
- ПРН21 Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.
- ПРН22 Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

## **2. ВИКЛАД ЗМІСТУ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Розділ 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України**

#### **Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства**

1. Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності. Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг.
2. Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні.
3. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми. Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми.
4. Туроперейтинг. Агентський бізнес та формування агентської мережі. Агентський бізнес в туризмі. Види та форми агентської роботи.

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

1. Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою). Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Туристична освоєність території України. Основні туристичні регіони та райони України.
2. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.
3. Акваізіція туристів та засоби залучення туристів.
4. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.
5. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.
6. Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи.

#### **Тема 3. Види туристичних формальностей та умови їх виконання**

1. Поняття та основні види туристичних формальностей. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей.
2. Перелік основних нормативних документів, які забезпечують спрощення туристичних формальностей та встановлення візового режиму в ряді країн світу.
3. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

#### **Тема 4. Страхування в туризмі**

1. Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування.
2. Правила і порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових сум.
3. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в настання страхового випадку.

#### **Тема 5. Туристичні документи та правила їх оформлення**

1. 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).

2. 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).
3. Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань щодо поінформувати туристів при здійсненні подорожей за кордон.

### **Тема 6. Принципи формування програм перебування туристів**

1. 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).
2. Види та характеристика програмних заходів в туризмі.
3. 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 7. Організація обслуговування клієнтів.**

1. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів.  
(Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі. Комунікації у безпосередньому спілкуванні та методи продажу, сформулювати основні канали збуту продукту.)
2. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнттури туристичної фірми.
3. Змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту, а також його відповідність вимогам певних типів туристів.
4. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми.  
Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. (Професійні стандарти працівників туристичної фірми).

### **Тема 8. Бронювання туристичного обслуговування**

1. Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Правила взаємодії туристичної фірми та готельного підприємства.
2. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання.  
(Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Навички пошуку й підбору туру та бронювання пакетних турів в режимі он-лайн. Порядок бронювання в режимі он-лайн. Визначте порядок бронювання через Інтернет. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг).
3. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.

### **Тема 9. Претензійна робота в туризмі**

1. Основні права та обов'язки туристів. Порядок відшкодування втрат в разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування.
2. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Порядок компенсації втрат. (Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора).
3. Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.

## **Розділ 2. Організація транспортних подорожей та перевезень**

### **Тема 10. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів**

1. 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)
2. Перевізні документи та правила їх оформлення.
3. Питання безпеки туристичних транспортних подорожей. (Перелік заходів, призначених для забезпечення безпеки транспортних подорожей. Діяльність міжнародних організацій з питань безпеки перевезень різними видами транспорту).
4. Основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів.
5. Вимоги щодо парку транспортних засобів для перевезення туристів. (Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах. Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень).

### **Тема 11. Обслуговування туристів водним транспортом**

1. Особливості обслуговування водним транспортом та формування круїзних територій. Особливості лінійних та каботажних маршрутів. Типи та класи суден.
2. Характеристику основних круїзних територій світу. (Ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей. Ринок туристичних послуг морських (річкових) круїзів України).
3. Види круїзів та їх характеристика. Особливості організації круїзів на міжнародних лініях.
4. Основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні та особливості змісту програм обслуговування. Особливості організації берегового обслуговування туристів та організації екскурсійних програм.
5. Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення: прогулянки вихідного дня; екскурсії анімаційні заходи, дискотеки та тематичні вечори тощо.

### **Тема 12. Туристичні перевезення на авіатранспорті**

1. Сучасний стан ринку авіаперевезень. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на авіатранспорті.
2. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. (Основні види тарифів на авіатранспорті, що використовуються при формуванні ціни на авіапереліт туристів. Система пільг, що використовується на авіа- транспорті).
3. Умови організування чартерних перевезень. Авіа-чартер. Класи авіаперельотів. Система тарифів та пільг на авіатранспорті.
4. Особливості перевезення багажу туристів. Організація карго-рейсів.
5. Характеристика діяльності IATA як базової організації щодо регулювання міжнародних авіаперевезень, формування розкладу рухів рейсів на міжнародних маршрутах та встановлення нормативних тарифів.
6. Порядок отримання сертифікату на продаж авіаквитків. Послідовність оформлення документів та основні вимоги щодо сертифікації посередницьких послуг з продажу авіаквитків.

### **Тема 13. Туристичні перевезення залізничним транспортом**

1. Стан розвитку залізничних сполучень. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті.

2. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Організація спеціальних залізничних турів (турпоїздів).
3. Специфіка перевезення туристів залізничним транспортом за кордоном. Особливості залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.

**Тема 14. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом**

1. Види автотранспортних перевезень. Розробка туристичного автотранспортного маршруту. (Визначення економічної ефективності рейсів та складання графіків руху. Диспетчерування автотранспортних пасажирських перевезень. Розрахунок вартості проїзду).
2. Організація перевезень на регулярних маршрутах. Особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту.
3. Організація прокату автомобілів.

### 3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

| Назви розділів                                                                         | Кількість годин |              |    |      |      |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|----|------|------|-------|
|                                                                                        | денна форма     |              |    |      |      |       |
|                                                                                        | усього          | у тому числі |    |      |      |       |
|                                                                                        |                 | л            | п  | лаб. | інд. | с. р. |
| 1                                                                                      | 2               | 3            | 4  | 5    | 6    | 7     |
| <b>Розділ 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України</b> |                 |              |    |      |      |       |
| Разом за розділом 1                                                                    | 72              | 24           | 18 |      |      | 30    |
| <b>Розділ 2. Організація транспортних подорожей та перевезень</b>                      |                 |              |    |      |      |       |
| Разом за розділом 2                                                                    | 78              | 24           | 14 |      |      | 40    |
| Курсова робота                                                                         | 30              |              |    |      |      | 30    |
| <b>Усього годин</b>                                                                    | 180             | 48           | 32 |      |      | 100   |

#### 4. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ (РОЗДІЛ 1)

| № з/п | Назва теми                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Кількість годин |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1     | Основні види туристичної діяльності.<br>Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні.<br>Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми.<br>Туроперейтинг.<br>Агентські угоди.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2               |
| 2     | Туристичні ресурси світу та України<br>Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.<br>Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2               |
| 3     | Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.<br>Паспорти та їх види. (Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон).<br>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 візних віз. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів).<br>Основні реквізити туристичної візи. Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам.<br>Міжнародна туристична візова політика України. Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав. | 2               |
| 4     | Епідеміологічно небезпечні території та правила поведінки туристів при здійсненні подорожей.<br>Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України. Порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2               |
| 5     | Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань щодо поінформувати туристів при здійсненні подорожей за кордон.<br>Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2               |
| 6     | Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.<br>Партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2               |
| 7     | Форми та стилі обслуговування клієнтів.<br>Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2               |

|   |                                                                                                                                                                                                    |    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 8 | Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.<br>Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг.<br>Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції. | 2  |
| 9 | Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.<br>Правила поведінки на транспорті.                                                                            | 2  |
|   | Разом                                                                                                                                                                                              | 18 |

#### 4. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ (РОЗДІЛ 2)

| № з/п | Назва теми                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Кількість годин |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1     | Питання безпеки туристичних транспортних перевезень.<br>Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.<br>Основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів.<br>Вимоги щодо парку транспортних засобів для перевезення туристів.<br>Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах.<br>Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень. | 4               |
| 2     | Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка.<br>Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4               |
| 3     | Умови організування чартерних перевезень. Класи авіаперельотів.<br>Характеристика діяльності IATA як базової організації щодо регулювання міжнародних авіаперевезень.                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2               |
| 4     | Організація спеціальних залізничних турів.<br>Особливості залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2               |
| 5     | Організація перевезень на регулярних маршрутах.<br>Організація прокату автомобілів<br>Підготовка до виступів з доповідями за вказаними темами.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2               |
|       | Разом                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 14              |

## 5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ (РОЗДІЛ 1, 2)

| № з/п | Види, зміст самостійної роботи                                                                                                                                                                                                                                                             | Кількість годин |        |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            | денна           | заочна |
| 1     | Основні види туристичної діяльності. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні<br>Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми.<br>Туроперейтинг.<br>Агентські угоди.<br>Підготовка до опитування за вказаним планом.                                                  | 6               | 12     |
| 2     | Туристичні ресурси світу та України<br>Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.<br>Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей.<br>Підготовка до виступів з доповідями за вказаними темами.                                   | 6               | 12     |
| 3     | Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.<br>Партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями.<br>Підготовка до написання есе за вказаними темами. | 6               | 12     |
| 4     | Форми та стилі обслуговування клієнтів.<br>Професійна етика та культура обслуговування клієнтів<br>Підготовка до опитування за вказаним планом.                                                                                                                                            | 6               | 12     |
| 6     | Питання безпеки туристичних транспортних перевезень.<br>Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.<br>Підготовка до опитування за вказаним планом.                                                                                                                        | 6               | 12     |
| 7     | Умови організування чартерних перевезень. Класи авіаперельотів.<br>Характеристика діяльності ІАТА як базової організації щодо регулювання міжнародних авіаперевезень.<br>Підготовка до виступів з доповідями за вказаними темами.                                                          | 6               | 12     |
| 8     | Організація спеціальних залізничних турів.<br>Особливості залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.<br>Підготовка до написання есе за вказаними темами.                                                                                                                             | 6               | 12     |
| 9     | Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка.<br>Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення.<br>Підготовка до опитування за вказаним планом.                                                                                                                     | 6               | 12     |
| 10    | Організація перевезень на регулярних маршрутах.<br>Організація прокату автомобілів<br>Підготовка до виступів з доповідями за вказаними                                                                                                                                                     | 6               | 12     |

|    |                                                                                                       |     |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
|    | темами.                                                                                               |     |     |
| 11 | Підготовка до поточної контрольної роботи 1                                                           | 10  | 16  |
| 12 | Курсова робота «Організація автобусного туру з Харкова в зарубіжну країну»<br>Захист курсової роботи. | 30  | 30  |
|    | Разом                                                                                                 | 100 | 166 |

## 6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

**Курсова робота** – вимоги до оформлення та змісту курсової роботи містяться в навчально-методичному посібнику: Грицак Ю.П., Шамара І. М. Організація туристичних подорожей: методичні вказівки до виконання курсових робіт / Ю.П. Грицак, І.М. Шамара. – Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. – 31 с.

## 7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Під час викладання дисципліни використовуються наступні методи: лекції, опитування, тестування, конспектування навчальної літератури, виконання індивідуальних розгляд проблемних ситуацій, рішення ситуаційних задач, мозкова атака. Методи активного навчання використовуються для тренування та розвитку творчого мислення студентів, формування в них відповідних практичних умінь та навичок. Вони стимулюють і підвищують інтерес до занять, активізують та загострюють сприймання навчального матеріалу.

## 8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних та практичних занять (групова дискусія);
- контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проєктних завдань в ході самостійної роботи студентів;
- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (у вигляді тестування);
- контроль та оцінювання вмінь вирішувати розрахункові, ситуаційні та інші задачі;
- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних та хмарних технологій;
- контроль та оцінювання вмінь та навичок вирішувати кейсові проблемні завдання із розподілом ролей в командах.
- Підсумковий семестровий контроль здійснюється під час проведення екзамену. Загальна кількість балів за успішне виконання екзаменаційних завдань – 40.

Структура екзаменаційної роботи:

- 4 питання – по 10 балів кожне.

За бажанням студент має можливість обрати тестову форму виконання екзаменаційної роботи (білет містить 40 тестових завдань, студент одержує 1 бал за кожну вірну відповідь).

**УВАГА!** У разі використання заборонених джерел на екзамені студент на вимогу викладача залишає аудиторію та одержує загальну нульову оцінку (0).

У разі настання / подовження дії обставин непоборної сили (в тому числі запровадження жорстких карантинних обмежень в умовах пандемії з заборонаю відвідування ЗВО ) здобувачам вищої освіти надається можливість скласти екзаменаційну роботу в тестовій формі (білет містить 40 тестових завдань, здобувач одержує 1 бал за кожну вірну відповідь) дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Організація туристичних подорожей» за посиланням: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1725>

## 10. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

| Поточний контроль та самостійна робота |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Розділ 1                               |    |    |    |    |    |    |    |    |
| T1                                     | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 |
| 2                                      | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  |

| Поточний контроль та самостійна робота |     |     |     |     |     |      | Разом | Екзаме<br>н | Сума |
|----------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|-------------|------|
| Розділ 2                               |     |     |     |     |     |      | 60    | 40          | 100  |
| T10                                    | T11 | T12 | T13 | T14 | ПКР | ІНДЗ |       |             |      |
| 2                                      | 2   | 2   | 2   | 2   | 12  | 20   |       |             |      |
|                                        |     |     |     |     |     |      | 60    | 40          | 100  |

T1, T2 ... T14 – теми розділів.

ПКР- поточна контрольна робота

ІНДЗ – курсова робота

Вивчення курсу – 60 балів (з них: активна робота на семінарських заняттях – максимально 30 балів; поточний контроль – максимально 10 балів; індивідуальне навчально-дослідне завдання (курсова робота) – максимально 20 балів).

Підсумковий контроль – 40 балів (максимально по 10 балів за відповідь на кожне питання екзаменаційного білету).

Студент допускається до підсумкового семестрового контролю, якщо за результатами поточного контролю він набрав не менше 31 балу.

### ***Критерії оцінювання курсових робіт***

|   |                                                                            |            |
|---|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1 | Оформлення роботи відповідно до вимог стандарту                            | до 2 балів |
| 2 | Структурно-логічна побудова роботи, актуальність та новизна (зміст вступу) | 1 бал      |
| 3 | 1 розділ (рівень теоретичного дослідження)                                 | до 5 балів |
| 4 | 2 розділ (глибина та якість практичного дослідження)                       | до 5 балів |
| 5 | Висновки                                                                   | до 2 балів |
| 6 | Захист роботи                                                              | до 5 балів |
|   | якість доповіді                                                            | 1 бал      |
|   | якість відповідей на питання                                               | до 2 балів |
|   | Разом (максимальна кількість):                                             | 20 балів   |

### **Шкала оцінювання**

| Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру | Оцінка                            |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                | Для чотирівневої шкали оцінювання |
| 90 – 100                                                       | відмінно                          |
| 70-89                                                          | добре                             |
| 50-69                                                          | задовільно                        |
| 1-49                                                           | незадовільно                      |

### Критерії поточного оцінювання знань студентів.

| Усний виступ та виконання письмового завдання, тестування | Критерії оцінювання                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2</b>                                                  | В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.                                                                                                                    |
| <b>1,5</b>                                                | Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань. |
| <b>1</b>                                                  | В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань                                                                                                                  |
| <b>0</b>                                                  | Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

#### *Доповнення виступу:*

1 бали – отримують студенти, які глибоко володіють матеріалом, чітко визначили його зміст; зробили глибокий системний аналіз змісту виступу, виявили нові ідеї та положення, що не були розглянуті, але суттєво впливають на зміст доповіді, надали власні аргументи щодо основних положень даної теми.

0,5 бал отримують студенти, які виклали матеріал з обговорюваної теми, що доповнює зміст виступу, поглиблює знання з цієї теми та висловили власну думку.

#### *Суттєві запитання до доповідей:*

1 бали отримують студенти, які своїм запитанням до виступаючого суттєво і конструктивно можуть доповнити хід обговорення теми.

0,5 бал отримують студенти, які у своєму запитанні до виступаючого вимагають додаткової інформації з ключових проблем теми, що розглядається.

## 10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Базова література

1. Александрова С. А. Детермінанти розвитку туризму : колективна монографія / С. А. Александрова, Н. М. Богдан, Л. А. Нохріна ; за заг. ред. І. М. Писаревського ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 159 с.
2. Брусільцева Г. М., Зима О. Г. Правове регулювання туристичної діяльності : навчальний посібник. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. 214 с.
3. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
4. Інновінг в туризмі : монографія / А.А. Мазаракі, С.В. Мельниченко, Г.І. Михайліченко, Т.І. Ткаченко та ін. ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 532 с.  
<https://knute.edu.ua/file/MjExMzA=/f847c0a5a302fe60ccf9e3463100472d.pdf>
5. Любіцева О. О. Туризмознавство : вступ до фаху: підручник / О. О. Любіцева, В. К. Бабарицька. – К. : Київський університет, 2008. – 335 с.
6. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Видання п'яте / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю. Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2019. 320 с.
7. Парфіненко А. Ю. Туристичне країнознавство : Підручник / А. Ю. Парфіненко, В. І. Сідоров, О.О.Любіцева. – 2-ге вид., переробл і доповн. – К. : Знання, 2015. – 551 с.
8. Феномен туризму: розмаїття сенсів : монографія / за ред.: О. О. Красноручького, Н. І. Моїсєєвої. Харків : Стильна типографія, 2019. – 252 с.

### Допоміжна література

1. Закон України „Про внесення змін до Закону України „Про туризм" від 18 листопада 2003 р. № 1282 – IV.
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг від 16 березня 2004 р. N 19.
3. Постанова Кабінету Міністрів України „Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України" від 27 січня 1995 р. № 57.
4. ДСТУ 4268:2003. Національний стандарт України „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги".
5. ДСТУ 4269:2004. Національний стандарт України „Послуги туристичні. Класифікація готелів".
6. Гаагская декларация по туризму. Гаага, 14 апреля 1989 года.
7. Глобальный этический кодекс туризма. Сантьяго (Чили), 1 сентября 1999 года.
8. Манильская декларация по мировому туризму. Принята Всемирной Конференцией по туризму, проходившей в Маниле (Филиппины) с 27 сентября по 10 октября 1980 года.
9. Манильская декларация по социальному воздействию туризма. Принята 22 мая 1997 года в г. Маниле (Филиппины).
10. Хартия туризма // «Туристские фирмы». Справочник. Вып. 8. – Спб : ОЛБИС, 1996.

11. Устав Всемирной туристской организации (ВТО). Мехико, 27 сентября 1970 года.
12. Кравець О. М., Байлик С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник. Харків. Нац. Ун-т міськ. Госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. І доп. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с. <https://core.ac.uk/download/pdf/141489395.pdf>
13. Поколюдна М. М. Організація екскурсійної діяльності: підручник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 180 с. <https://core.ac.uk/reader/141489400>
14. Корж Н. В., Басюк Д. І. Управління туристичними дестинаціями : підручник. Вінниця: «ПП «ТД Едельвейс і К», 2017. 322 с. <http://www.oridu.odessa.ua/7/7/metoduchni-rek/t/04.pdf>
15. Летуновська Н. Є., Люльов О. В. Маркетинг у туризмі : підручник. Суми : Сумський державний університет, 2020. 270 с. [https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/download/123456789/77338/3/Letunovska\\_Marketynh.pdf;jsessionid=BA9F338A1FB508739CB705798784BCC6](https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/download/123456789/77338/3/Letunovska_Marketynh.pdf;jsessionid=BA9F338A1FB508739CB705798784BCC6)
16. Marek Nowacki, Joanna Kowalczyk-Anioł, Karolina Królikowska, Małgorzata Pstrocka-Rak & Matylda Awedyk. 2018. Strategic planning for sustainable tourism development in Poland, International Journal of Sustainable Development & World Ecology, DOI: 10.1080/13504509.2018.1432513
17. Carter R, 2007. A practical guide to tourism destination management. Madrid: United Nations World Tourism Organization.
18. Emaad Muhanna. 2007. Tourism Development Strategies and Poverty Elimination, Problems and Perspectives in Management / Volume 5, Issue 1, 2007

## **11. ПОСИЛАННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ, ВІДЕО-ЛЕКЦІЇ, ІНШЕ МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

1. [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua) – Державний комітет статистики України
2. [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua) - Державна служба туризму і курортів
3. [www.mfa.gov.ua](http://www.mfa.gov.ua) – Міністерство закордонних справ
4. [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org) – офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації
5. [www.utg.net.ua](http://www.utg.net.ua) – офіційний сайт «Українська туристична газета»
6. [www.bj.kiev.ua](http://www.bj.kiev.ua) – офіційний сайт журналу «Український туризм»
7. [www.wttc.org](http://www.wttc.org) – офіційний сайт Всесвітньої ради з туризму та подорожей
8. [http://courses.prometheus.org.ua/courses/Prometheus/CP101/2015\\_T1](http://courses.prometheus.org.ua/courses/Prometheus/CP101/2015_T1)
9. [http://courses.prometheus.org.ua/courses/Prometheus/ACC101/2016\\_T1](http://courses.prometheus.org.ua/courses/Prometheus/ACC101/2016_T1) (лекція 14)

## **12. ОСОБЛИВОСТІ НАВЧАННЯ ЗА ДЕННОЮ ФОРМОЮ В УМОВАХ ПОДОВЖЕННЯ ДІЇ ОБСТАВИН НЕПОБОРНОЇ СИЛИ (В ТОМУ ЧИСЛІ ЗАПРОВАДЖЕННЯ КАРАНТИННИХ ОБМЕЖЕНЬ ЧЕРЕЗ ПАНДЕМІЮ)**

В умовах дії карантинних обмежень освітній процес в університеті здійснюється за змішаною формою навчання, а саме:

- дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття;
- дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Організація туристичних подорожей», режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1725> проводяться практичні, індивідуальні заняття та консультації, контроль самостійної роботи;

– аудиторно (за затвердженим розкладом занять) проводяться 10% практичних занять у навчальних групах кількістю до 20 осіб з урахуванням відповідних санітарних і протиепідемічних заходів.