

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н.  
КАРАЗІНА

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

**КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

**з дисципліни**

**«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ»**

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність 242 «Туризм»

освітня програма «Туризм»

вид дисципліни обо'вязкова

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач: старший викладач Шамара І. М.

2018/ 2019 навчальний рік

## 1. Навчальний контент:

### 1.1. 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. Аквазіція 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, сформувані 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 залізнодорожньому транспорті. Організація спеціальних залізничних турів (турпоїздів).
3. Специфіка перевезення туристів залізнодорожнім транспортом за кордоном. Особливість залізнодорожніх 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.

1.2. Дистанційний курс: Шамара І. М. Організація туристичних подорожей: дистанційний курс. // Навчально-методична праця. – Харків ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017.

Режим доступу: <http://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1725>

2. Плани практичних (семінарських) занять для лабораторних робіт, самостійної роботи.

### Тема 1. Основні види туристичної діяльності

#### План:

1. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні.
2. Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми.
3. Туроперейтинг.
4. Агентські угоди.

Завдання: підготовка до опитування за вказаним планом.

#### Рекомендована література:

1. Бабарицька В.К., Любіцева О.О. Організація туризму. Навчальний посібник. Ч.1. – К., РВЦ «Київськ.ун-т», 1998.
2. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: підручник. - К. : Грамота, 2006. - 264 с.

### Тема 2. Туристичні ресурси світу та України

#### План:

1. Туристичні ресурси світу та України
2. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.
3. Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей.

Завдання: підготовка до виступів з доповідями за вказаними темами

#### Рекомендована література:

1. Чорненко Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. – К.: Атака, 2006. – 264с.
2. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: підручник. - К. : Грамота, 2006. - 264 с.

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

#### План:

1. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.
2. Паспорти та їх види. (Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон).
3. 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).
4. Основні реквізити туристичної візи. Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам.
5. Міжнародна туристична візова політика України. Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав.

Завдання: підготовка до виступів з доповідями за вказаними темами.

Рекомендована література:

1. Бабарицька В.К., Любіцева О.О. Організація туризму. Навчальний посібник. Ч.1. – К., РВЦ «Київськ.ун-т», 1998.
2. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: підручник. - К. : Грамота, 2006. - 264 с.

Тема 4. Страхування в туризмі

План:

1. Епідеміологічно небезпечні території та правила поведінки туристів при здійсненні подорожей.
2. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України.
3. Порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав.

Завдання: підготовка до опитування за вказаним планом.

Рекомендована література:

1. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : Навчальний посібник для вузів. - Чернівці: Книги - XXI, 2003. - 298 с.
2. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. – К.: Атака, 2006. – 264с.

Тема 5. Туристичні документи та правила їх оформлення

План:

1. Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів.
2. Перелік питань щодо поінформувати туристів при здійсненні подорожей за кордон.
3. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання.

Завдання: підготовка до опитування за вказаним планом.

Рекомендована література:

1. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : Навчальний посібник для вузів. - Чернівці: Книги - XXI, 2003. - 298 с.
2. . Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: підручник. - К. : Грамота, 2006. - 264 с.

Тема 6. Принципи формування програм перебування туристів

План:

1. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.
2. Партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями.

Завдання: підготовка до написання есе за вказаними темами.

Рекомендована література:

1. Бабарицька В.К., Любіцева О.О. Організація туризму. Навчальний посібник. Ч.1. – К., РВЦ «Київськ.ун-т», 1998.
2. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: підручник. - К. : Грамота, 2006. - 264 с.

### Тема 7. Організація обслуговування клієнтів

#### План:

1. Форми та стилі обслуговування клієнтів.
2. Професійна етика.
3. Культура обслуговування клієнтів.

Завдання: підготовка до опитування за вказаним планом.

#### Рекомендована література:

3. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : Навчальний посібник для вузів. - Чернівці: Книги - XXI, 2003. - 298 с.
4. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. – К.: Атака, 2006. – 264с.

### Тема 8. Бронювання туристичного обслуговування

#### План:

1. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.
2. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг.
3. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.

Завдання: підготовка до опитування за вказаним планом.

#### Рекомендована література:

1. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : Навчальний посібник для вузів. - Чернівці: Книги - XXI, 2003. - 298 с.
2. . Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: підручник. - К. : Грамота, 2006. - 264 с.

### Тема 9. Претензійна робота в туризмі

#### План:

1. Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.
2. Правила поведінки на транспорті.

Завдання: підготовка до виступів з доповідями за вказаними темами.

#### Рекомендована література:

1. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник. - К. : Знання, 2008 р. - 661 с.

2. Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібник. - К.:КНТЕУ, 2003 р. - 156 с.

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

##### План:

1. Питання безпеки туристичних транспортних перевезень.
2. Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.
3. Основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів.
4. Вимоги щодо парку транспортних засобів для перевезення туристів.
5. Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах.
6. Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.

Завдання: підготовка до виступів з доповідями за вказаними темами.

##### Рекомендована література:

1. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник. - К. : Знання, 2008 р. - 661 с.
2. Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібник. - К.:КНТЕУ, 2003 р. - 156 с.

#### Тема 11. Обслуговування туристів водним транспортом

##### План:

1. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка.
2. Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення.

Завдання: підготовка до опитування за вказаним планом.

##### Рекомендована література:

1. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник. - К. : Знання, 2008 р. - 661 с.
2. Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібник. - К.:КНТЕУ, 2003 р. - 156 с.

#### Тема 12. Туристичні перевезення на авіатранспорті

##### План:

1. Умови організування чартерних перевезень.
2. Класи авіаперельотів.
3. Характеристика діяльності ІАТА як базової організації щодо регулювання міжнародних авіаперевезень.

Завдання: підготовка до виступів з доповідями за вказаними темами.

Рекомендована література:

1. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: підручник. - К. : Грамота, 2006. - 264 с.
2. Бабарицька В. К., Малиновська О. Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007 р. - 288 с.

Тема 13. Туристичні перевезення залізничним транспортом

План:

1. Організація спеціальних залізничних турів.
2. Особливості залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.

Завдання: підготовка до написання есе за вказаними темами.

Рекомендована література:

1. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: підручник. - К. : Грамота, 2006. - 264 с.
2. Бабарицька В. К., Малиновська О. Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007 р. - 288 с.

Тема 14. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом

План:

1. Організація перевезень на регулярних маршрутах.
2. Організація прокату автомобілів

Завдання: підготовка до виступів з доповідями за вказаними темами.

Рекомендована література:

1. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник. - К. : Знання, 2008 р. - 661 с.
2. Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібник. - К.:КНТЕУ, 2003 р. - 156 с.

Індивідуальні завдання:

Курсова робота – вимоги до оформлення та змісту курсової роботи містяться в навчально-методичному посібнику «Методичні вказівки з виконання курсових робіт з дисципліни «Організація туристичних подорожей», який є невід'ємною частиною НМКД. Режим доступу: <http://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=1725>

