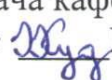


Національний університет біоресурсів і природокористування України

Кафедра аграрного консалтингу і туризму



“ЗАТВЕРДЖУЮ”
Директор ННІ неперевної освіти і туризму
к.е.н., професор  М.М.Кулаєць
“ 1 ” вересня 2019 року

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО
на засіданні кафедри аграрного
консалтингу і туризму
Протокол № 1 від “30.08.2019
В.о. завідувача кафедри
к.е.н, доцент  І.П. Кудінова

СИЛАБУС

НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ

для підготовки фахівців ОС «Бакалавр»

спеціальність 242 «Туризм»

галузь знань «Сфера обслуговування»

Розробник: доц., к.е.н, Кудінова Ірина Петрівна

КИЇВ-2019

1. Опис навчальної дисципліни

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»	
Спеціальність	242 «Туризм»	
Освітній ступінь	_____ бакалавр _____	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	обов'язкова	
Загальна кількість годин	_____ 180 _____	
Кількість кредитів ECTS	6	
Кількість змістових модулів	4	
Курсовий проект (робота) (якщо є в робочому навчальному плані)	_____ + _____ (назва)	
Форма контролю	екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	2	
Семестр	4	
Лекційні заняття	30 год.	
Практичні, семінарські заняття	45 год.	
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	105 год.	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних самостійної роботи студента –	2 год. 2 год.	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета дисципліни “**Організація туристичних подорожей**” є формування теоретичних професійних знань і практичних навичок щодо умов та принципів формування програм туристичних подорожей; технології та організації туристичних подорожей; організації транспортних перевезень; правил виконання туристичних формальностей.

Основними **завдання** дисципліни є:

- вивчення та оволодіння практичними навичками щодо принципів створення та виконання програм перебування туристів; умов виконання туристичних формальностей: паспортно-візових, митних, валютних та медико-санітарних;
- здобуття практичних навичок формування асортименту туристичного продукту (турів), етапів планування туристичних подорожей, їх програмного 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 туристичних подорожей; страхування в туризмі; оформлення різних видів туристичних документів; визначення прав і обов’язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі, параметрів створення турпродукту підприємства, умов бронювання туристичного обслуговування; організація обліку і контролю надання послуг; оформлення туристичної звітності; визначення та забезпечення безпеки туристичних 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 туристичного агентства, методами обслуговування, професійними стандартами якісного обслуговування; організації туристичного обслуговування (контроль, облік, розрахунки); організації різних видів подорожей, концепцій обслуговування, різних типів туристів тощо.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен оволодіти **компетентностями**:

загальними:

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

ЗК2. 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

ЗК3. Розуміння та власне осмислення основних світоглядних концепцій і принципів у навчанні і професійній діяльності

ЗК4. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу

ЗК5. Соціальна відповідальність та екологічність мислення

ЗК6. Здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел

ЗК7. Здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій

ЗК9. Здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною (ними) мовою (мовами).

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії, уміння працювати автономно та в команді

ЗК13. Здатність планувати час та управляти ним

ЗК14. Уміння дотримуватись норм здорового способу життя та впроваджувати їх у особистій та професійній діяльності

фаховими:

ФК1. Знання та розуміння предметної області своєї професії

ФК2. Уміння застосовувати фахові знання на практиці

ФК3. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій

ФК4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління

ФК5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів

ФК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)

ФК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту

ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

ФК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах

ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал

ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

ФК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

ФК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства

ФК16. Уміння працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

Програмні результати навчання:

Знання:

1. Основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів
2. Змісту базових понять з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук
3. Термінологічного апарату спеціалізованого туризму як комплексної наукової дисципліни
4. Типології ресурсів, що використовуються у спеціалізованих видах туризму, місця їх розміщення та форми використання
5. Основних вимог до обслуговування туристів під час виконання програм спеціалізованих туристичних подорожей
6. Особливостей організації рекреаційно-туристичного простору
7. Принципів і методів організації та технології обслуговування туристів та екскурсантів
8. Знати особливості організації туристичної діяльності на природоохоронних територіях, у сфері сільського зеленого туризму
9. Особливостей управління підприємствами туристичної сфери

Уміння:

1. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території
2. Розробляти та впроваджувати спеціалізовані туристичні продукти в сфері екологічного туризму та сільського зеленого туризму, організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки
3. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань
4. Виявляти проблемні ситуації в туристичному обслуговуванні і пропонувати шляхи їх розв'язання

5. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності
6. Організовувати туристичний супровід для спеціалізованих груп туристів та екскурсантів
7. Складати програми перебування туристів у різних видах спеціалізованого туризму
8. Планувати та визначати категорії складності самодіяльних туристичних маршрутів
9. Демонструвати виконання професійних завдань у стандартних та невизначених ситуаціях
10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг
11. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей
12. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття
13. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості
14. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Організація туристичних подорожей

Тема лекційного заняття 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства

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.

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.

Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми.

Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми. Організація роботи front -, back -офісів та call-центру туроператорів.

Туроперейтинг. Агентський бізнес та формування агентської мережі. Агентський бізнес в туризмі. Види та форми агентської роботи.

Організація агентського бізнесу з продажу квитків на авіа-, залізничні та автотранспортні перевезення.

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

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. Розвиненість туристичної інфраструктури впродовж транспортних коридорів.

Характеристика асортименту послуг туристичної фірми.

Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.

Аквізиція туристів та засоби залучення туристів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.

Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.

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

Тема лекційного заняття 3. 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).

Структура основного технологічного процесу туристичної діяльності. Технологічні цикли. Технологічні операції. Основні вимоги, що висувуються до суб'єктів туристичної діяльності. Виробництво, просування, реалізація і споживання туристичних послуг. Технологія проектування туру

Технологія проектування програми перебування та програми обслуговування туристів. Основні принципи формування туристичних маршрутів.

Тема лекційного заняття 4. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів.

Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі, комунікацій у безпосередньому спілкуванні та методи продажу, сформувати основні канали збуту продукту

Форми та стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнтури туристичної фірми. Порівняльний аналіз (позиціонування) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту. Змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту, а також його відповідність вимогам певних типів туристів.

Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

Тема лекційного заняття 5. 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 туристичних 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.

Тема лекційного заняття 6. Туристичні перевезення залізничним транспортом

Стан розвитку залізничних 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 залізничним транспортом за кордоном. Особливість залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.

Тема лекційного заняття 7. Туристичні перевезення авіатранспортом

Сучасний стан ринку авіаперевезень. Нормативно-законодавча основа 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 авіа переліт туристів. Система пільг, що використовується на авіатранспорті.

Умови організування чартерних перевезень. Авіа-чартер.

Класи авіа перельотів. Система тарифів та пільг на авіатранспорті.

Особливості перевезення багажу туристів. Організація карго-рейсів.

Характеристика діяльності IATA 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

Тема лекційного заняття 8. 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 туристичних послуг морських (річкових) круїзів України.

Організація круїзних туристичних 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 паромках та переправах. Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення: прогулянки вихідного дня; екскурсії, анімаційні заходи, дискотеки та тематичні вечори тощо.

Тема лекційного заняття 9. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом

Види автотранспортних перевезень. Розробка туристичного автотранспортного маршруту. Визначення економічної ефективності рейсів та складання графіків руху. Диспетчерування автотранспортних пасажирських перевезень. Розрахунок вартості проїзду.

Організація перевезень на регулярних маршрутах.

Особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту.

Організація прокату автомобілів.

Змістовий модуль 2. Туристичні формальності та умови здійснення туристичних подорожей

Тема лекційного заняття 10. Види туристичних формальностей та умови їх виконання

Поняття та основні види туристичних формальностей. Міжнародні форуми та конгреси з питань туристичних формальностей.

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

Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

Тема лекційного заняття 11. 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 туристичної візи.

Правила акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни.

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

Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав.

Тема лекційного заняття 12. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні 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. Визначте 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. Наведіть випадки закриття кордону із-за недопущення розповсюдження епідемії. 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 туристичні формальності та збори.

Тема лекційного заняття 13. Страхування в туризмі

Сутність і основні поняття страхування. Загальна характеристика системи страхування. Сучасний стан страхового ринку України. Розвиток окремих видів страхування. Види страхування, що застосовуються в туризмі. Характеристика ризиків у туристській діяльності. Особливості прояву ризиків туристського підприємства. Ризики туристів. Місце страхування серед методів керування ризиками в туристській діяльності. Розробка програм страхування ризиків для туристського підприємства. Укладання договорів між туристськими підприємствами і страховими компаніями. Ефективність страхування в туризмі.

Тема лекційного заняття 14. Туристичні документи та правила їх оформлення

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.

Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи.

Оформлення документів туристичної групи (на виїзд за кордон; туристичної групи, що подорожує в межах України; дитячої туристичної групи). Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань щодо поінформувати туристів при здійсненні подорожей за кордон.

Тема лекційного заняття 15. Бронювання туристичного обслуговування.

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

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

Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання.

Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Навички пошуку й підбору туру та бронювання пакетних турів в

режимі on-line. Порядок бронювання через Internet та режимі on-line. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Правила dead-line. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	4	5	6	7	8
Змістовий модуль 1. Організація туристичних подорожей						
<i>Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства</i>	14	2	4			8
<i>Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту</i>	13	2	4			7
<i>Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів</i>	13	2	4			7
<i>Тема 4. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві</i>	13	2	4			7
<i>Тема 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів</i>	13	2	4			7
<i>Тема 6. Туристичні перевезення залізничним транспортом</i>	12	2	2			8
<i>Тема 7. Туристичні перевезення авіа-транспортом</i>	11	2	2			7
<i>Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи</i>	11	2	2			7
<i>Тема 9. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом</i>	13	2	4			7
Разом за змістовим модулем 1	113	18	30			65
<i>Тема 10. Види туристичних формальностей та умови їх виконання</i>	11	2	2			7
<i>Тема 11. Паспортно-візові формальності</i>	11	2	2			7
<i>Тема 12. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності</i>	12	2	4			6
<i>Тема 13. Страхування в туризмі</i>	10	2	2			6
<i>Тема 14. Туристичні документи та правила їх оформлення</i>	12	2	3			7
<i>Тема 15. Бронювання туристичного обслуговування</i>	11	2	2			7
Разом за змістовим модулем 2	67	12	15			40
Усього годин	180	30	45			105

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Умови створення та функціонування туристичного підприємства	4
2	Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	4
3	Принципи формування програм перебування туристів	4
4	Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві	4
5	Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	4
6	Туристичні перевезення залізничним транспортом	2
7	Туристичні перевезення авіа- транспортом	2
8	Морські та річкові перевезення і круїзи	2
9	Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом	4
10	Види туристичних формальностей та умови їх виконання	2
11	Паспортно-візові формальності	2
12	Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	4
13	Страхування в туризмі	2
14	Туристичні документи та правила їх оформлення	3
15	Бронювання туристичного обслуговування	2
	Всього	45

6. Самостійна робота студента

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
	Змістовий модуль 1. Організація туристичних подорожей	65
1	<u>Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття	8

	Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Законодавчі та нормативні установи діяльності тур фірми. 2. Особливості функціонування в Україні туристичних фірм різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. 3. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні. 4. Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми. 5. Класифікація туристичних підприємств.	
2	<u>Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Основні та додаткові туристичні послуги. 2. Туристичний продукт та характеристика його складових елементів. 3. Природні та антропогенні умови й ресурси як складова туристичного продукту. 4. Специфічні та не специфічні туристичні товари. 5. Комбінація різних складових туристичного продукту в розробці програм обслуговування туристів.	7
3	<u>Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Види та характеристика програмних заходів у туризмі. 2. Принципи створення туристичної програми. 3. Особливості створення програм перебування туристів залежно від видів туризму. 4. Умови виконання програми перебування туристів. 5. Особливості організації програм у місцях тривалого перебування туристів. 6. Створення інформаційної бази програми перебування туристів.	7
4	<u>Тема 4. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Особливості формування психологічного комфорту під час групових подорожей. 2. Завдання та обов'язки керівника туристичної фірми. 3. Формування групових подорожей та особливості складання програми перебування різнотипових туристів.	7

	4. Особливості роботи тур агентів із клієнтами та умови формування туристичної пропозиції під час роботи з різними туроператорами. 5. Психологічні аспекти обслуговування в туризмі.	
5	<u>Тема 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Міжнародне співробітництво в напрямі мультимодальних (інтермодальних) перевезень пасажирів та їх багажу 2. Карго перевезення та особливості доставки багажу туристів Формування транспортних логістичних систем в туризмі	7
6	<u>Тема 6. Туристичні перевезення залізничним транспортом</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Турпоїзди, їх види й особливості організації та обслуговування туристів 2. Агенський бізнес із продажу квитків на різні види транспортних маршрутів	8
7	<u>Тема 7. Туристичні перевезення авіа- транспортом</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Правила перевезення туристів авіатранспортом 2. Оформлення дозволу на продаж авіаквитків.	7
8	<u>Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Морські та річкові перевезення туристів 2. Особливості обслуговування водним транспортом 3. Обслуговування круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка 4. Географія круїзних територій світу 5. Організація обслуговування туристів на круїзному судні 6. Організація берегового обслуговування туристів, що подорожують на круїзному судні	7
9	<u>Тема 9. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом</u> План заняття: Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт,	7

	дайджестів, есе: 1. Організація автотранспортних подорожей на внутрішніх маршрутах. 2. Паспорт (або карточка) транспортного маршруту 3. Специфіка організації автотранспортних подорожей на міжнародних маршрутах 4. Система міжнародних транспортних перевезень 5. Вимоги до безпеки транспортних подорожей 6. Організація автопрокату в Україні та за кордоном 7. Особливості оренди автотранспорту за допомогою автоматизованих систем бронювання та резервування	
Змістовий модуль 2. Туристичні формальності та умови здійснення туристичних подорожей		40
10	<u>Тема 10. Види туристичних формальностей та умови їх виконання</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Види туристичних формальностей. 2. Нормативні документи, які забезпечують спрощення туристичних формальностей. 3. Туристичні формальності, їх вплив на туристичну політику різних країн	7
11	<u>Тема 11. Паспортно-візові формальності</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Паспортно-візові формальності та правила їх виконання. 2. Види паспортів та особливості їх оформлення в їх країнах. 3. Види віз та особливості їх оформлення в їх країнах 4. Правила безвізового режиму та міжнародні документи, які їх забезпечують	7
12	<u>Тема 12. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Види та характеристика програмних заходів у туризмі. 2. Принципи створення туристичної програми. 3. Особливості створення програми перебування туристів залежно від виду туризму. 4. Умови виконання програми перебування туристів. 5. Особливості організації програм у місцях тривалого перебування туристів. 6. Створення інформаційної бази програм перебування туристів.	6
13	<u>Тема 13. Страхування в туризмі</u>	6

	Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе:: 1. Поняття страхування та його основні види 2. Особливості страхування вітчизняних та іноземних туристів 3. Особливості страхування майна туристів 4. Особливості страхування окремих специфічних випадків: від несприятливої погоди; від неякісного обслуговування. 5. Страхові поліси та карти 6. Особливості страхування громадської відповідальності власників автотранспорту	
14	<u>Тема 14. Туристичні документи та правила їх оформлення</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Поняття туристичні документи та їх основні види 2. Договірні відносини в туризмі. Види договорів. 3. Порядок визначення обов'язків партнерів відповідно до договору про співробітництво між виробниками та посередниками на туристичному ринку 4. Основні положення агенської угоди 5. Нормативно-правова база договірних відносин у туризмі 6. Основні критерії вибору партнерів у туристичному бізнесі 7. Перевірка відповідності інформаційного забезпечення та дійсного стану в організації обслуговування туристів 8. Договір на туристичне обслуговування та правила оформлення замовлення на бронювання послуг 9. Ваучер як інформаційний документ. Порядок його оформлення 10. Визначення правил оформлення путівки (ваучера) для обслуговування туристів у санаторно-курортних закладах України	7
15	<u>Тема 15. Бронювання туристичного обслуговування</u> Вивчення лекційного матеріалу Підготовка теоретичної частини практичного заняття Домашнє завдання. Рекомендована тематика письмових робіт, дайджестів, есе: 1. Види та форми бронювання туристичних послуг 2. Інтегрована інформаційна система у туризмі 3. Особливості бронювання готельних послуг у період високого сезону 4. Попереднє бронювання (напередодні сезону) та формування графіків заїздів	7
Всього		105

7. Методи навчання

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни «Організація туристичних подорожей»

1. В аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації:
словесні (лекція);
наочні (ілюстрація, демонстрація).
2. В аспекті логічності та мислення:
пояснювально-ілюстративні (презентація);
репродуктивні (короткі тестові контрольні).
3. В аспекті керування навчанням:
навчальна робота під керівництвом викладача;
самостійна робота під керівництвом викладача.
4. В аспекті діяльності в колективі:
методи стимулювання (додаткові бали за реферати, статті, тези).
5. В аспекті самостійної діяльності:
навчальний модуль: структурно-логічні схеми;
вибіркові тести.

8. Форми контролю

Основними формами організації навчання під час вивчення дисципліни „Організація туристичних подорожей” є лекції, практичні заняття, консультації, самостійна робота студентів.

Відповідно до вище зазначених форм організації навчання формами контролю засвоєння програми є: самоконтроль, написання модульних контрольних робіт, реферату, виконання індивідуальних практичних завдань та залік за період вивчення дисципліни.

Контрольні заходи, які проводяться в університеті визначають відповідність рівня набутих студентами знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо вищої освіти і забезпечують своєчасне коригування навчального процесу.

При вивченні навчальної дисципліни „Організація туристичних подорожей” використовуються такі види контролю: вхідний, поточний, рубіжний, підсумковий та відстрочений.

Вхідний контроль проводиться перед вивченням предмету з метою визначення рівня підготовки студентів з відповідних дисциплін, які формують базу для його опанування. Вхідний контроль проводиться на першому занятті по питаннях, які відповідають програмі попередньої дисципліни. Результати вхідного контролю враховують при коригуванні завдань для самостійної роботи студентів.

Поточний контроль проводиться викладачами у ході аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів за визначеною темою. Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв'язку між викладачами та студентами, управління навчальною мотивацією студентів. Інформація, одержана при поточному контролі, використовується як викладачем – для коригування методів і засобів навчання, - так і студентами – для планування самостійної роботи. Особливим видом поточного контролю є підсумковий контроль за змістовими модулями.

Поточний контроль може проводитися у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, виступів студентів при обговоренні теоретичних питань, а також у формі комп'ютерного тестування.

Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення підсумкової оцінки з дисципліни при рубіжному модульному контролі.

Рубіжний модульний контроль – це контроль знань студентів після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни змістового модуля. Рубіжний модульний контроль є необхідним елементом модульно-рейтингової технології навчального процесу. Частота проведення цього виду контролю визначається кількістю змістових модулів протягом навчального семестру.

Семестровий контроль з дисципліни „Організація туристичних подорожей» проводиться відповідно до навчального плану у вигляді іспиту в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою дисципліни згідно з **"Положенням про екзамени та заліки в Національному університеті біоресурсів і природокористування України"**.

Самоконтроль при вивченні дисципліни «Організація туристичних подорожей» є призначений для самооцінки студентами якості засвоєння навчального матеріалу. З цією метою у робочій програмі навчальної дисципліни передбачаються питання для самоконтролю.

Основними формами контролю знань студентів є контроль на лекції, на практичних заняттях, у позааудиторний час, на консультаціях і екзамені.

Контроль на лекції проводиться як вибірково (усне опитування студентів) так із застосуванням тестів (за раніше викладеним матеріалом).

Поточний контроль на лекції покликаний привчити студентів до систематичної проробки пройденого матеріалу і підготовки до майбутньої лекції, встановити ступінь засвоєння теорії, виявити найбільш важкі для сприйняття студентів розділи з наступним роз'ясненням їх.

Контроль у позааудиторний час.

1. Перевірка конспектів лекцій і рекомендованої літератури.
2. Перевірка і оцінка рефератів по частині лекційного курсу, який самостійно пророблюється.
3. Індивідуальна співбесіда зі студентом на консультаціях.

Консультації. Мета консультацій - допомогти студентам розібратись у складних питаннях, вирішити ті з них, у яких студенти самостійно розібратись не можуть. Одночасно консультації надають можливість проконтролювати знання студентів, скласти правильне уявлення про перебіг і результати навчальної роботи.

Екзамен. Підсумкова форма контролю знань студентів. Стандартизований контроль знань (тестовий).

9. Розподіл балів за окремими елементами змістових модулів та методи поточного контролю успішності навчальної роботи студентів

(форма підсумкового контролю – екзамен)

№ змістового модуля	Елементи змістового модуля	Кількість балів		Поточний контроль навчальної роботи студентів	
		мінімальна	максимальна	методи контролю	тиждень семестру
Змістовний модуль 1. Організація туристичних подорожей					
1.	Лекційний курс (9 тем лекцій)	30	50	Письмова модульна робота	1-9
	Практичне заняття 1. Умови та принципи створення і функціонування туристичного підприємства	3	5	Опитування, обговорення, виконання практичного завдання, виступи з доповідями, тестування	1
	Практичне заняття 2 Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	3	5	Обговорення, виступи з доповідями, виконання практичного завдання, тестування	2
	Практичне заняття 3. Принципи формування програм перебування туристів	3	5	Опитування, обговорення, виконання практичного завдання, виступи з доповідями, тестування	3
	Практичне заняття 4. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві	3	6	Опитування, обговорення, проведення тренінгу, виступи з доповідями, тестування	4
	Практичне заняття 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	3	6	Опитування, обговорення, виконання практичного завдання, виступи з доповідями, тестування	5
	Практичне заняття 6. Туристичні перевезення залізничним транспортом	3	6	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, тестування	6
	Практичне заняття 7. Туристичні перевезення	4	6	Опитування, обговорення, виступи з	7

	авіатранспортом			доповідями, тестування	
	Практичне заняття 8. Морські та річкові перевезення та круїзи	4	6	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, тестування	8
	Практичне заняття 9. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом.	4	5	Опитування, обговорення, виконання практичного завдання, виступи з доповідями, тестування	9
	Всього балів по змістовному модулю	60	100		
Змістовний модуль 2. Туристичні формальності та умови здійснення туристичних подорожей					
2.	Лекційний курс (6 тем лекцій)	30	50	Письмова модульна робота	10-15
	Практичне заняття 10. Види туристичних формальностей та умови їх виконання	5	8	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, тестування	10
	Практичне заняття 11. Паспортно-візові формальності	5	8	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, тестування	11
	Практичне заняття 12. Митні, валютні та медико-санітарні формальності	5	8	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, виконання практичного завдання, тестування	12
	Практичне заняття 13. Страховання у туризму	5	8	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, тестування	13
	Практичне заняття 14. Туристичні документи та правила їх оформлення.	5	9	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, виконання практичного завдання, тестування	14
	Практичне заняття 15. Бронювання туристичного обслуговування	5	9	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, виконання практичного завдання, тестування	15

	Всього балів по змістовному модулю	60	100		
	Рейтинг студента з навчальної дисципліни	42	70		
	Залік(екзамен)	18	30		
	Загальна кількість балів	60	100		

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль				Рейтинг з навчальної роботи $R_{НР}$	Рейтинг з додаткової роботи $R_{ДР}$	Рейтинг штрафний $R_{ШТР}$	Підсумкова атестація (екзамен чи залік)	Загальна кількість балів
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3	Змістовий модуль 4					
0-100	0-100	0-100	0-100	0-70	0-20	0-5	0-30	0-100

Примітки. 1. Відповідно до «Положення про кредитно-модульну систему навчання в НУБіП України», затвердженого ректором університету 27.02.2019 р., рейтинг студента з навчальної роботи $R_{НР}$ стосовно вивчення певної дисципліни визначається за формулою

$$R_{НР} = \frac{0,7 \cdot (R^{(1)}_{ЗМ} \cdot K^{(1)}_{ЗМ} + \dots + R^{(n)}_{ЗМ} \cdot K^{(n)}_{ЗМ})}{K_{ДИС}} + R_{ДР} - R_{ШТР},$$

де $R^{(1)}_{ЗМ}, \dots, R^{(n)}_{ЗМ}$ – рейтингові оцінки змістових модулів за 100-бальною шкалою;

n – кількість змістових модулів;

$K^{(1)}_{ЗМ}, \dots, K^{(n)}_{ЗМ}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{ДИС} = K^{(1)}_{ЗМ} + \dots + K^{(n)}_{ЗМ}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі;

$R_{ДР}$ – рейтинг з додаткової роботи;

$R_{ШТР}$ – рейтинг штрафний.

Наведену формулу можна спростити, якщо прийняти $K^{(1)}_{ЗМ} = \dots = K^{(n)}_{ЗМ}$. Тоді вона буде мати вигляд

$$0,7 \cdot (R^{(1)}_{ЗМ} + \dots + R^{(n)}_{ЗМ})$$

$$R_{\text{НР}} = \frac{\sum R_{\text{др}}}{n} + R_{\text{др}} - R_{\text{штр.}}$$

Рейтинг з додаткової роботи $R_{\text{др}}$ додається до $R_{\text{НР}}$ і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається студентам рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня знань студентів з дисципліни.

Рейтинг штрафний $R_{\text{штр}}$ не перевищує 5 балів і віднімається від $R_{\text{НР}}$. Він визначається лектором і вводиться рішенням кафедри для студентів, які матеріал змістового модуля засвоїли невчасно, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

2. Згідно із зазначеним Положенням **підготовка і захист курсового проекту (роботи)** оцінюється за 100 бальною шкалою і далі переводиться в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка національна	Рейтинг здобувача вищої освіти, бали
Відмінно	90-100
Добре	74-89
Задовільно	60-73
Незадовільно	0-59

Питання до екзамену

Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України

Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства

1. Назвіть основні етапи створення туристичного підприємства.
2. Які вам відомі організаційно-правові форми господарських товариств?
3. Які вимоги до статутних документів?
4. Охарактеризуйте основні умови функціонування туристичних підприємств.
5. Розкажіть про особливу форму господарювання – франчайзинг.
6. Які особливості туроператорської діяльності?
7. Що є основою діяльності турагента?
8. Охарактеризуйте ліцензійні умови.
9. Який порядок надання та анулювання ліцензії?
10. Дайте визначення сертифікації та її видів.
11. Як здійснюється сертифікація готельних послуг?
12. Який порядок проведення сертифікації послуг харчування?
13. Укажіть права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності.
14. Які права та обов'язки туристів?

Тема 2. Технології створення туристичного продукту та формування його асортименту

1. Яка структура в'їзного туристичного потоку?
2. Як характеризується виїзний туристичний потік?
3. На які основні групи поділяються туристичні ресурси України?
4. Охарактеризуйте природні рекреаційні ресурси України.
5. Яке значення культурно-історичної спадщини України для розвитку туризму?
6. Назвіть складові туристичної інфраструктури.
7. Туристичні ресурси Карпатського регіону.
8. Які можливості для розвитку туризму на Буковині?

9. Які основні законодавчі акти регулюють туристичну діяльність в Україні?
10. Назвіть повноваження Верховної Ради України в галузі туризму.
11. Вкажіть основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму

Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів та організація їх обслуговування

1. Охарактеризуйте туристичну послугу та її особливості.
2. Які складові туристичного пакета?
3. Що таке туристичний продукт?
4. Які спеціалізовані підприємства беруть участь у виробництві туристичного продукту?
5. Як класифікуються готелі?
6. Перерахуйте основні вимоги до готелю.
7. Що вам відомо про таймшерний бізнес?
8. Які основні вимоги до організації харчування?
9. За якими ознаками класифікуються транспортні подорожі?
10. Яке місце займають розваги та інші програмні заходи в туристичній подорожі?
11. Назвіть основні стадії життєвого циклу туристичного продукту.
12. Дайте визначення якості туристичного продукту та назвіть основні показники.
13. Які вам відомі міждержавні та національні стандарти в галузі туризму?
14. Охарактеризуйте туристичний ринок та його основні елементи.

Змістовний модуль 2. Організація транспортних подорожей та перевезень

Тема 4. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів

1. Наведіть класифікацію транспортних подорожей.
2. Наведіть класифікацію транспортних засобів.
3. Які переваги та недоліки різних видів транспорту.
4. Яка роль держави у розвитку транспортної системи?
5. У чому полягає підготовка, реалізація та проведення маршруту?

6. Назвіть принципи формування бізнес-плану туристської фірми з реалізації транспортних подорожей.
7. Етапи організації реклами транспортних подорожей.
8. Мотивація вибору виду перевезення.
9. Сучасні тенденції розвитку транспорту.
10. Основні принципи реклами туристських продуктів.
11. Види турів.
12. Типологія туристів.

Тема 5. Туристичні перевезення на авіатранспорті

1. Основні характеристики ринку авіаційних перевезень в Україні.
2. Які основні форми взаємодії авіакомпаній і туристських фірм?
3. Назвіть класи обслуговування, що надаються авіакомпаніями.
4. Міжнародне регулювання авіаперевезень.
5. Державне регулювання авіаперевезень.
6. Яка правова база міжнародних пасажирських перевезень і між-народних організацій авіаційного транспорту?
7. Дайте коротку характеристику міжнародного авіаційного бізнесу.
8. Поясніть структуру організації управління авіакомпанії American Airlines.
9. Поясніть структуру організації управління авіакомпанії Northwest Airlines.
10. Охарактеризуйте діяльність міжнародних альянсів авіаційних компаній.
11. Дайте коротку характеристику авіаційного пасажирського транспорту в Україні.
12. Охарактеризуйте тенденції в розвитку авіапасажирських перевезень в Україні.

Тема 6. Туристичні перевезення на залізничному транспорті та автотранспортне обслуговування туристів

1. Які існують види потягів?
2. Наведіть класифікацію залізничних турів.
3. У чому полягають прогресивні технології обслуговування пасажирів і туристів на залізничному транспорті?

4. Які міжнародні конвенції та угоди щодо регулювання залізничних перевезень?
5. Охарактеризуйте державне регулювання залізничних перевезень.
6. Наведіть основні етапи організації автобусних подорожей.
7. Наведіть основні етапи організації подорожей на особистому автомобілі.
8. Історія виникнення системи прокату.
9. Охарактеризуйте процедуру оренди автомобілю. Вартість оренд-ної плати.
10. Охарактеризуйте автомобільні змагання та гонки.
11. Охарактеризуйте автомобільні виставки та шоу.
12. Охарактеризуйте планування та організацію індивідуальних подорожей для автотуристів – туристів та мандрівників.

Тема 7. Морські та річкові перевезення та круїзи

1. Охарактеризуйте морський круїзний туризм.
2. Охарактеризуйте річковий круїзний туризм.
3. Охарактеризуйте фрахт-контракт.
4. Які основні круїзні регіони?
5. Які основні види водного транспорту?
6. Історія розвитку водних подорожей.
7. Конкуренція повітряних та морських перевезень.
8. Піратство та тероризм на морі.
9. Охарактеризуйте шоу човнів і спортивні змагання.

Змістовий модуль 3. Туристичні формальності та технологія організації туристичних подорожей

Тема 8. Види туристських формальностей. Паспортно-візові формальності

1. Що належить до туристських формальностей?
2. Які міжнародні документи регламентують туристські формальності?
3. У чому полягає роль туристського підприємства у ході дотримання туристських формальностей?
4. Розкрийте сутність паспортно-візових формальностей.
5. Який порядок перетину кордону громадянами України?

6. Розкажіть про порядок перетину кордону іноземними громадянами.
7. Чим відрізняється біометричний паспорт від звичайного закордонного паспорта?
8. Чим відрізняються дипломатичний та службовий паспорти?
9. Як пов'язані запрошення і віза?
10. Які фактори обмежують одержання візи?
11. У яких випадках можливо оформлення групової візи?
12. У чому особливість Шенгенських віз?
13. Який порядок отримання Шенгенської візи для громадянина України?
14. Який порядок оформлення української візи іноземним громадянам?
15. У чому полягають переваги візового режиму?
16. У чому полягають недоліки візового режиму?
17. У чому полягають особливості туристичної візи?

Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності

1. У чому полягає сутність митних формальностей?
2. Які документи необхідно мати туристу під час проходження митного контролю?
3. Які обмеження щодо ввезення громадянами товарів та особистих речей на митну територію України.
4. Які предмети можуть ввозитися в Україну без сплати мита?
5. Що таке митна декларація та який порядок її оформлення?
6. Із якою метою здійснюється валютний контроль?
7. Як ввозиться валюта України та іноземна валюта на територію України?
8. Як здійснюється вивезення валюти України та іноземної валюти з України?
9. Що належить до особистих речей туристів та який порядок їх ввезення в Україну?
10. Для чого необхідне виконання медико-санітарних формальностей?
11. Що таке епідеміологічно небезпечні території та який порядок в'їзду та виїзду з таких територій?
12. Яке місце і роль санітарних(медичних) формальностей у розвитку міжнародного туризму?

13. Для чого необхідний сертифікат про вакцинацію? Кому він видається?

Змістовий модуль 4. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей

Тема 10. Безпека та страхування в туризмі

1. Які основні фактори створюють небезпеку для туристів?
2. Які заходи зобов'язані здійснювати туристичні підприємства з метою забезпечення безпеки туристів?
3. Які ризики існують у туризмі?
4. Які правила поведінки туристів на транспорті?
5. Що включають правила поведінки туристів у разі надзвичайних ситуацій?
6. Назвіть обов'язкові види страхування в туризмі.
7. Що спільного й відмінного між страховою подією і страховим випадком?
8. Які існують форми страхування від нещасних випадків?
9. Які умови страхування від нещасного випадку?
10. За яким напрямом здійснюється медичне страхування в туризмі?
11. Які умови медичного страхування?
12. Що таке страхування відповідальності?
13. За якими напрямом здійснюється страхування відповідально-сті в туризмі?
14. Яку необхідну інформацію повинен містити договір про страхування?
15. За якими критеріями слід вибирати страхову компанію?
16. У яких випадках у разі настання нещасного випадку турист не має права на отримання страхових виплат?

Тема 11. Туристичні документи та правила їх оформлення

1. Які нормативно-правові документи регламентують договірні відносини в туризмі на міжнародному та національному рівнях?
2. Які умови договорів є суттєвими?
3. Які основні розділи повинен містити кожен договір?
4. Яку роль у договорі відіграють звичайні та випадкові умови?
5. Які існують способи укладання договорів?
6. Чому правильно укладені договори мають важливе значення для досягнення високого рівня якості туристського обслуговування?

7. Розкрийте сутність поняття "правоспроможність".
8. Розкрийте сутність поняття "кредитоспроможність".
9. Розкрийте сутність поняття "дієспроможність".
10. Які умови повинні містити договори між ініціативним і рецептивним туроператорами?
11. Що відноситься до суттєвих умов типового договору надання туристських послуг?
12. Яку інформацію необхідно надати туристу під час укладання договору на туристське обслуговування?
13. Які існують істотні зміни обставин, що беруться до уваги у договірній роботі турпідприємств із туристами?
14. Які існують обмеження зміни ціни турпродукту у процесі укладання договору на туристське обслуговування?
15. У яких випадках можливе розірвання договору на туристське обслуговування?
16. Із якою метою у ході туристського обслуговування використовують туристський ваучер?
17. Яка різниця між туристським ваучером і туристською путівкою?
18. Яке призначення має міжнародний туристський ваучер?

Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування

1. Назвіть характерні риси автоматизації роботи туристських підприємств.
2. Які переваги використання інформаційних технологій у туризмі?
3. Які недоліки використання інформаційних технологій у туризмі?
4. Які технічні засоби використовують у процесі обробки інформації на туристських підприємствах?
5. Яке програмне забезпечення необхідно мати туристській фірмі?
6. Наведіть характеристики автоматизованих системи бронювання і резервування, що використовуються в туризмі.
7. У чому полягає сутність застосування Інтернет-технологій у туризмі?
8. Які основні можливості для туристського бізнесу надає Інтернет?
9. Що необхідно для підключення туристського підприємства до мережі Інтернет?
10. Яка основна мета використання автоматизованих міжнародних систем бронювання?

11. Розкрийте сутність реалізації товарів і послуг у режимі online.
12. Як впливає застосування інформаційних технологій на ефективність роботи туристських підприємств?

Тема 13. Організація туристичного обслуговування та претензійна робота в туризмі

1. Дайте визначення якості туристського обслуговування.
2. Назвіть основні параметри оцінювання якості туристських послуг.
3. У чому полягають проблеми визначення якості турпродукту?
4. Які існують підходи до оцінювання якості роботи турпідприємств?
5. Які існують класи обслуговування у туристичному бізнесі?
6. Назвіть напрями поліпшення якості туристського обслуговування.
7. Які існують шляхи поліпшення якості турпродуктів?
8. Які документи необхідні для оформлення взаємовідносин туриста та туристичної фірми?
9. Який існує порядок розгляду претензії?
10. У чому полягає відмінність відшкодування матеріальної та моральної шкоди?

Приклад білету

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ			
ОКР Бакалавр напря́м підготовки «Тури́зм»	Кафедра <u>аграрного</u> <u>консалтингу і</u> <u>туризму</u> 2017-2018 навч. рік	ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1 з дисципліни <u>Організація туристичних</u> <u>подорожей</u>	Затверджую Зав. кафедри _____ (підпис) Кальна-Дубінюк Т.П. _____ р.
Екзаменаційні запитання (максимальна оцінка 5 балів за відповідь на кожне запитання)			
1. Сутність та класифікація транспортних подорожей.			
2. Надайте порівняльну характеристику діяльності туроператора та турагента.			
3. Ситуаційне завдання. Під час подорожі до Центральної Африки туриста з України захопили озброєні бойовики та вимагають викуп у розмірі 50 000 доларів. Ніяких правил поведінки турист не порушував, у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння не знаходився. У туристичному договорі з турагентом та у договорі страхування можливість такого випадку не оговорювалась, тобто випадок як страховий класифікувати неможливо. У родини туриста немає зазначеної суми. Як має вчинити туристична фірма, де було придбано путівку? Що має робити родина захопленого у полон?			
4. Діагностичне завдання. Доповніть відсутню інформацію відповідно до <i>договору про надання туристичних послуг</i> : "...5. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН 5.2. Турист зобов'язується: 5.2.1. Оплатити вартість 5.2.2. Своєчасно надати 5.2.3. Дотримуватись вимог чинного законодавства України та країни тимчасового перебування щодо 5.2.4. Оплатити вартість 5.2.5. Надати достовірні дані про 5.2.6. Самостійно сплачувати 5. 5.2.7. Під час здійснення туристичної подорожі, дотримуватись пра-вил....."			
Тестові завдання різних типів (максимальна оцінка 20 балів за відповіді на тестові завдання)			
1. Первинною одиницею продажу на ринку туристичних послуг є:			
1	туристичний продукт;		
2	туристичний пакет;		
3	тур;		
4	маршрут.		
2. Основними суб'єктами підприємницької діяльності у туризмі є:			
1	туристичні оператори;		
2	туристичні агенти;		
3	інші структури або дилери;		

4	всі відповіді вірні.
----------	----------------------

3. Чи вірне твердження: Транспортна подорож - подорож організованої групи туристів або туристів- індивідуалів за розробленим маршрутом з використанням певного виду транспорту

(у бланку відповідей впишіть так чи ні)

4. Встановіть відповідність пакетів послуг:

1. Найпростіший пакет включає	1. включає щонайменше два елементи туристичного обслуговування: розміщення та харчування або транспортування й розміщення;
2. Класичний пакет включає	2. чотири елементи: розміщення й харчування за певним планом, транспортування та зустріч-проводи (трансфер і доставка багажу)

5. При здійсненні перевезень на відстань до 500 км, який транспорт слід використовувати:

(у бланку відповідей впишіть слово)

6. За призначенням автобуси поділяються на:

1	міські;
2	приміські;
3	міжміські;
4	місцеві;
5	туристичні;
6	всі відповіді вірні.

7. Правила, умови та дії, необхідні з точки зору законності і встановленого в державі порядку, обов'язково дотримувані при організації, оформленні та здійсненні турпоїздки – це:

(у бланку відповідей впишіть слово)

8. Які форми страхового обслуговування туристів існують на сьогоднішній день?

1	авансова;
2	компенсійна;
3	сервісна;
4	правильної відповіді не має

9. Правила, умови та дії, необхідні з точки зору законності і встановленого в державі порядку, обов'язково дотримувані при організації, оформленні та здійсненні турпоїздки – це:

(у бланку відповідей впишіть слово)

10. Виберіть одну або декілька правильних відповідей. У готелях розрізняють такі види бронювання:

1	завчасне;
2	гарантоване;
3	резервне;
4	комплексне;
5	негарантоване;
6	індивідуальне

_____ (Кудінова Ірина Петрівна)

10. Рекомендована література

1. Нормативно-правові акти:

1. Закон України «Про туризм» від 19.09.95 №324/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31. – Ст. 241.
2. Закон України «Про внесення змін до закону України «Про туризм», від 18 листопада 2003 року, № 1282- IV.
3. *ГОСТ 28681.1-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.*
4. *ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования».*
5. *ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».*
6. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу, від 20 жовтня 2004 р., N 1344/9943.

2. Основні джерела:

1. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посібник / Р. І. Балашова. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 184 с.
2. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 178 с.
3. Городня Т. А. Економіка туризму: теорія і практика : навч. посібник / Т. А. Городня, А. Ф. Щербак. – К. : Кондор, 2012. – 436 с.
4. Долженко Г. П. Экскурсионное дело : учеб. пособие / Г. П. Долженко. – Изд. 7-е, испр. и доп. – М., Ростов-на-Дону : МарТ, 2008. – 272 с.
5. Історія екскурсійної діяльності в Україні : навч. посібник / В. К. Федорченко, О. М. Костюкова, Т. А. Дьорова, М. М. Олексійко. – К. : Кондор, 2010. – 166 с.
6. Мальська М. П. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика : навч. посібник / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 248 с.
7. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. В. Худо. – 2-ге вид., перероб. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
8. Мельниченко С. В. Інформаційні технології у туристичній індустрії : підручник / С. В. Мельниченко, Н. І. Ведмідь. – К. : КНТЕУ, 2011. – 280 с.

9. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посібник / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко та ін. ; за заг. ред. О. Є. Лугініна. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с.
10. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей : навч. посібник / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. – К. : КНТЕУ, 2011. – 392 с.
11. Міжнародний туризм : навч. посібник / Т. В. Божидарнік, Н. В. Божидарнік, Т. Л. Никитюк та ін. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 312 с.
12. Міжнародний туризм : опорний конспект лекцій / авт. С. В. Хлоп'як. – К. : КНТЕУ, 2012. – 65 с.
13. Організація готельного господарства : навч. посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К. : Кондор, 2012. – 338 с.
14. Організація екскурсійної діяльності : опорний конспект лекцій / авт. О. О. Каролоп. – К. : КНТЕУ, 2011. – 46 с.
15. Організація туризму : опорний конспект лекцій. Ч. 2. Організація маршрутів та турів / авт. Г. І. Михайліченко. – К. : КНТЕУ, 2011. – 141 с.
16. Селецький С. І. Правове регулювання туризму в Україні : навч. посібник / С. І. Селецький. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 186 с.
17. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу : монографія / А. А. Мазаракі, Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко та ін. ; за заг. ред. А. А. Мазаракі. – К. : КНТЕУ, 2010. – 596 с.

3. Додаткові джерела:

1. Самонова Т. Б. Дослідження кон'юнктури ринку туристичних послуг в Україні: основні підходи / Т. Б. Самонова // Актуальні проблеми економіки. – 2010. – №3. – С.99-104.
2. Балашова Р. І. Ефективність туристичної діяльності і вдосконалення методів її оцінки / Р. І. Балашова // Актуальні проблеми економіки. – 2010. – №3. – С.131-137.
3. Бойко М. Г. Економіко-предметне обґрунтування розвитку термінологічного апарату туризму / М. Г. Бойко, Г. І. Михайліченко // Економіка & держава. – 2010. – №3. – С.47-49.
4. Нестерова І. Щодо проблем формування дієвої програми детінізації відносин у сфері туристичного бізнесу України / І. Нестерова // Підприємництво, господарство і право. – 2010. – №3. – С.139-141.
5. Бойко М. Методичні основи розрахунку показників ефективності брендингу в туризмі / М. Бойко // Вісник КНТЕУ. – 2010. – № 2. – С.55-65.
6. Самарцев Е. Турция. Как нужно развивать туризм / Е. Самарцев // Ресторанный & гостиничный бизнес. – 2010. – №2. – С.28-37.
7. Коросташивець Ю. Спільні та відмінні риси понять " туристична послуга" та " туристичний продукт" за законодавством України та інших

держав / Ю. Коросташивець // Підприємництво, господарство і право. – 2010. – №7. – С.105-108.

8. Бородюк Н. " Україна має підготувати якісний і привабливий продукт для туристів" / Н. Бородюк // Урядовий кур'єр. – 2010. – 25 верес. – С.20.

9. Бойко М. Методичні основи розрахунку показників ефективності брендингу в туризмі / М. Бойко // Вісник КНТЕУ. – 2010. – №2. – С.55-65.

10. Антоненко І. Динаміка туристичних потоків України в 2007-2008 роках / І. Антоненко // Вісник. Київський інститут бізнесу та технологій. – 2010. – № 2. – С.83-84.

11. Бова М. Ю. Особенности технологии туристической деятельности в процессе реализации тура: бронирование туристических услуг / М. Ю. Бова // Вісник. Київський інститут бізнесу та технологій. – 2010. – № 2. – С.85-86.

12. Михайловська Н. Рік туризму і курортів України: здобутки та недоліки / Н. Михайловська // Вісник. Київський інститут бізнесу та технологій. – 2010. – № 2. – С.98-100.

13. Резнікова В. Туристичний продукт: товар чи послуга / В. Резнікова // Підприємництво, господарство і право. – 2010. – №10. – С.64-69.

14. Сіренко К. В. Аналіз туристичного ринку України в сучасних умовах розвитку економіки / К. В. Сіренко // Актуальні проблеми економіки. – 2010. – №12. – С.70-74.

15. Бриль К. Г. Економічний зміст туристичних центрів як елементів побудови туристичної галузі / К. Г. Бриль // Економіка & держава. – 2010. – №12. – С.40-43.

16. Фролов А. А. Тенденции развития индустрии отдыха и туризма / А. А. Фролов // Конъюнктура товарных рынков. – 2010. – №4. – С.51-56.

17. Кармелюк Г. Аналіз міжнародної туристичної політики / Г. Кармелюк, Х. Кармелюк // Журнал європейської економіки. – 2010. – №4. – С.477-492.

18. Гур'єва І. Розвиток туризму в Україні: проблеми й перспективи / І. Гур'єва, С. Хитяник // Фінансовий контроль. – 2011. – №1. – С.17-22.

19. Кудла Н. Екологізація туристської діяльності / Н. Кудла, Н. Клок // Краєзнавство. Географія. Туризм. – 2011. – №4. – С.8-9.

20. Палагнюк І. Перспективи вітчизняного туризму / І. Палагнюк // Краєзнавство. Географія. Туризм. – 2011. – №4. – С.22.

21. Парфіненко А. Туристська привабливість культури / А. Парфіненко // Краєзнавство. Географія. Туризм. – 2011. – № 8. – С.4-6.

22. Бойко М. Економічні інтереси туристичних підприємств: методичні основи оцінювання та реалізації / М. Бойко // Вісник КНТЕУ. – 2011. – №1. – С.31-40.

23. Бондаренко М. П. Позиціювання України на міжнародному туристичному ринку / М. П. Бондаренко // Економічний часопис - XXI. – 2011. – №1-2. – С.47-50.
24. Сулова Т. Дослідження впливу маркетингової цінової політики на поведенку споживачів туристичних послуг / Т. Сулова, С. Співаковський // Маркетинг в Україні. – 2011. – №1. – С.42-45.
25. Самойлов Ю. Туристический продукт Монако - ставка на аристократизм / Ю. Самойлов // Украинский туризм. – 2011. – №3. – С.44-45.
26. Слівіна А. Туризм: інтеграція складників виховання молоді / А. Слівіна // Краєзнавство. Географія. Туризм. – 2011. – №20. – С.6-8.
27. Давидова О. Г. Особливості інноваційних процесів у сфері туристичних послуг / О. Г. Давидова // Проблеми науки. – 2011. – №5. – С.16-21.
28. Воронков В. Там, де закінчується море, починаються клопоти / В. Воронков // Голос України. – 2011. – 8 черв. – С.18.
29. Малик Л. Сучасний стан туристичної галузі України та теоретико-методологічні проблеми туристської освіти / Л. Малик // Вища школа. – 2011. – №5-6. – С.99-104.
30. Пестушко В. Туризм - шлях у майбутнє / В. Пестушко, Г. Уварова // Краєзнавство. Географія. Туризм. – 2011. – №24. – С.6-7.
31. Гарбар Г. Методологічні засади дослідження гостинності як соціального явища / Г. Гарбар // Вища освіта України. – 2011. – №2. – С.94-99.
32. Герасименко В. Г. Методика визначення кількісних показників регіонального ринку туристичних послуг / В. Г. Герасименко, В. Я. Павлоцький // Регіональна економіка. – 2011. – №2. – С.157-163.
33. Почему тормозится создание национальной программы морского туризма? // Ресторанный & гостиничный бизнес. – 2011. – №3. – С.22-25.
34. Пекар В. Всякому городу маркетинг и туризм / В. Пекар, М. Клишина // Ресторанный & гостиничный бизнес. – 2011. – №3. – С.32-36.
35. Надворняк Я. М. Фінансове забезпечення розвитку підприємств туристичної галузі Івано-Франківської області / Я. М. Надворняк // Економіка АПК. – 2011. – №11. – С.69-74.
36. Гарбар Г. Технологія дослідження гостинності як соціального явища / Г. Гарбар // Вища освіта України. – 2011. – №3. – С.82-89.
37. Орлова В. В. Економічна діагностика процесів розвитку регіонального туристичного ринку / В. В. Орлова, Н. І. Остап'юк // Економічний часопис - XXI. – 2011. – №9-10. – С.45-47.
38. Єсіпова К. Автоматизація бізнес-процесів туристичних підприємств / К. Єсіпова // Вісник КНТЕУ. – 2011. – №6. – С.24-35.
39. Шакина Ж. М. Формирование конкурентоспособности туристических услуг / Ж. М. Шакина, А. Т. Тлеубердинова // Маркетинг в России и за рубежом. – 2011. – №6. – С.115-121.
40. Гарбар Г. Підготовка кадрів для сфери туризму як соціальне завдання / Г. Гарбар // Вища освіта України. – 2011. – №4. – С.49-55.

41. Герасименко В. Ліцензування туристичної діяльності в Україні в контексті міжнародного досвіду / В. Герасименко, С. Галасюк // Журнал європейської економіки. – 2011. – №4. – С.405-417.
42. Крутоверцев Є. Стихії розваг / Є. Крутоверцев // Міжнародний туризм. – 2012. – №1. – С.32-39.
43. Фоменко Н. Підвищення кваліфікації туристичних кадрів - вимога часу / Н. Фоменко, Г. Цехмістрова // Вища школа. – 2012. – №1. – С.7-14.
44. Мельниченко С. Формування бренда туристичних підприємств / С. Мельниченко, О. Авдан // Вісник КНТЕУ. – 2012. – №6. – С.35-43.
45. Лютак О. М. Аналіз та оцінювання інформації про основні туристичні потоки України / О. М. Лютак, Л. В. Михальчук // Актуальні проблеми економіки. – 2012. – №12. – С.217-225.
46. Михайліченко Г. І. Інноваційні підходи до формування мультиплікаторів туризму / Г. І. Михайліченко // Економіка і прогнозування. – 2012. – №4. – С.134-146.
47. Кифяк В. Ф. Регіональні детермінанти становлення туристичної галузі в контексті розвитку "зеленої економіки" / В. Ф. Кифяк, О. В. Кифяк // Регіональна економіка. – 2012. – №4. – С.23-30.
48. Зорин И. В. Сетевая модель профессионального туристского образования как средство повышения качества туристических услуг / И. В. Зорин // Туризм: право и экономика. – 2013. – № 1. – С.11-12.

4. Ресурси мережі Internet

1. <http://www.tourism.gov.ua/> – Сайт державної туристичної адміністрації.
2. <http://www.world-tourism.org/> – Сайт з інформацією про розвиток світового туризму.
3. <http://www.encyclopedia.ru/> – «Мир энциклопедий» – російськомовні енциклопедичні видання (енциклопедії, енциклопедичні словники, довідники).
4. <http://www.igh.ras.ru/> – Сайтотека енциклопедичної літератури.
5. www.rubricon.com/ – Енциклопедичний словник «Всемирная история».
6. <http://history.ru/> – Сайтотека з Всесвітньої історії.
7. www.catalog.alloy.ru – Каталог сайтів «Всемирная история».
8. http://rmat-english.narod.ru/slovar/slovar_r.htm – Туристський термінологічний словник (Зорін І.В., Квартальнов В.А.).
7. <http://www.mincult.gov.ua>
8. <http://www.tourism.gov.ua>
9. <http://www.all-kharkov.com.ua>
10. <http://www.gisnet.kharkov.ua>
11. <http://www.intourist-kharkov.com.ua>

ЗМІСТ

1. Опис навчальної дисципліни
2. Мета та завдання навчальної дисципліни
3. Програма навчальної дисципліни
4. Структура навчальної дисципліни
5. Теми практичних занять
6. Самостійна робота студента
7. Методи навчання
8. Форми контролю
9. Розподіл балів
10. Методичне забезпечення
11. Рекомендована література