

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Донецький національний університет економіки і торгівлі**  
**імені Михайла Туган-Барановського**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

На засіданні кафедри міжнародної  
економіки та туризму

Протокол № 2 від " 03 09 " 2018 р.

Зав. кафедри

 Г.О. Орїна

**РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ**  
**«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

(заочна форма навчання)

Кількість кредитів ECTS **4**

Розробник: Богатирьова Г.А.  
доцент кафедри міжнародної  
економіки та туризму, к.п.н.,  
доцент

2018 – 2019 навчальний рік

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Обов'язкова для студентів напряму підготовки 242 «Туризм»</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>Весняний</b>
Кількість кредитів	<b>4</b>
Загальна кількість годин	<b>120</b>
Кількість модулів	<b>2</b>
Лекції, годин	<b>8</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>4</b>
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	<b>108</b>
Вид контролю	<b>екзамен</b>

## 2. Програма дисципліни

Ціль: ознайомити студентів з технологією та організаційними особливостями туристичної діяльності, а саме: нормативною базою туристичної діяльності, технологією створення туристичного продукту, особливостями організації відпочинку, соціально-психологічними особливостями туристичної діяльності.

Завдання: сформування базових уявлень про різноманітні види та форми туризму, розуміння класифікаційних ознак та характеристик мети подорожі, напрямку туристичного потоку; принципи створення туристичного продукту туристичними підприємствами, про його просування і збут з удосконаленням якості та технологій продажу; туристичну подорож як комплексний туристичний продукт туристичного підприємства, де сконцентровані результати закладів готельної, ресторанної сфери, культури та розваг, транспортні організації; вміння застосовувати на практиці принципів організації туристичних формальностей для забезпечення основних прав та безпеки подорожі туристів; володіння методами задоволення попиту споживачів туристичних послуг в процесі планування туристичних подорожей; виробити здатність: застосовувати на практиці знання з організації програми обслуговування, страхування туристів, роботи з туристичними документами в рамках процесу комплектації туристичної подорожі; планувати, формувати, просувати і реалізувати (збувати) туристичний продукт та ін.

Предмет: вивчення основ організації туристичного обслуговування та застосування на практиці знань з організації програм обслуговування.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Сутність організації туризму. Нормативно-правова база регулювання туристської діяльності

Тема 2. Характеристика сутності організації туризму

Тема 3. Класифікація і функції туризму

Тема 4. Організація державного управління туристською діяльністю в Україні

Тема 5. Організаційні засади створення туристського підприємства

Тема 6. Державне регулювання діяльності туристських підприємств. Туристський продукт. Особливості функціонування туристських послуг

Тема 7. Туристське підприємство, як суб'єкт господарювання та його основні цілі

Тема 8. Регіональні особливості споживання туристичних послуг

Тема 9. Технологія створення туристичного продукту. Класифікація турів та маршрутів

Тема 10. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів

Тема 11. Організація анімаційних послуг в туризмі

Тема 12. Організація екскурсійного обслуговування

### 3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі:				
		лекц.	пр./сем.	лаб.	інд.	срс
1	2	3	4	5	6	7
<b>Змістовий модуль 1. Сутність організації туризму</b>						
Тема 1. Сутність організації туризму. Нормативно-правова база регулювання туристської діяльності	12	2	-			10
Тема 2. Характеристика сутності організації туризму	6	-	-			6
Тема 3. Класифікація і функції туризму	6	-	-			6
Тема 4. Організація державного управління туристською діяльністю в Україні	8	-	-			8
Тема 5. Організаційні засади створення туристського підприємства	14	2	2			10
Тема 6. Державне регулювання діяльності туристських підприємств. Туристський продукт. Особливості функціонування туристських послуг	10	-				10
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>56</b>	<b>4</b>	<b>2</b>			<b>50</b>
<b>Змістовий модуль 2. Організація обслуговування в різних видах туристичної діяльності</b>						
Тема 7. Туристське підприємство, як суб'єкт господарювання та його основні цілі	12	2	2			8
Тема 8. Регіональні особливості споживання туристичних послуг	10	-	-			10
Тема 9. Технологія створення туристичного продукту. Класифікація турів та маршрутів	12	2	-			10
Тема 10. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	10	-	-			10
Тема 11. Організація анімаційних послуг в туризмі	10	-	-			10
Тема 12. Організація екскурсійного обслуговування	10	-	-			10
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>64</b>	<b>4</b>	<b>2</b>			<b>58</b>
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>8</b>	<b>4</b>			<b>108</b>

### 4. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Семінар – розгорнута бесіда Організаційні засади створення туристського підприємства	2
2	Семінар з використанням практичних задач Туристське підприємство, як суб'єкт господарювання та його основні	2

## 5. Індивідуальні завдання

1. Відповідно до індивідуального варіанта студента (порядковий номер студента у списку академічної групи) розв'язати практичне завдання запропоноване у темі 4 «Організація державного управління туристською діяльністю в Україні» другого розділу методичних рекомендацій до вивчення дисципліни (стр. 28).

2. Відповідно до індивідуального варіанта студента (порядковий номер студента у списку академічної групи) розв'язати практичне завдання запропоноване у темі 8 «Технологія створення туристичного продукту. Класифікація турів та маршрутів» другого розділу методичних рекомендацій до вивчення дисципліни (стр. 29).

## 6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Назва модулю	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Сутність організації туризму	50	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для вивчення питань: Види туризму. Класи туристичного обслуговування. Види турів, їх характеристика. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму. Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України. Міжнародні організації у сфері туризму. Роль Всесвітньої туристичної організації у формуванні міжнародної туристичної політики. Туристична політика України на сучасному етапі. Механізми державного регулювання туризму. Органи державної виконавчої влади в сфері туризму: структура, завдання, функції. Порядок ліцензування туроператорської діяльності та сертифікації туристичних послуг; Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом. Види туристичних формальностей та умови їх виконання. Паспортно-візові формальності. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності. Страхування в туризмі. Туристичні документи та правила їх оформлення. Бронювання туристичного обслуговування. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки. Претензійна робота в туризмі. Безпека туристичних подорожей.</p> <p>Джерела: [1-6, 9].</p> <p>2. Самотестування</p>	Тестування
Змістовий модуль 2. Організація обслуговування в різних видах туристичної діяльності	58	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для вивчення питань: Методика підготовки та техніка проведення екскурсії. Технологічна карта як основа планування екскурсії. Правила розроблення та наповнення „портфеля екскурсовода”. Професійна майстерність екскурсовода.</p>	Тестування, виконання індивідуального завдання

		<p>Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування. Організація екскурсійного обслуговування. Управління екскурсійною справою. Організація анімаційних послуг у готелях і туристичних комплексах. Організація ігрової та спортивної анімації. Музична та танцювальна анімація. Специфіка вербальної анімації. Організація анімаційних шоу. Свято як основа комплексної анімації. Карнавальна анімація.</p> <p>Джерела: [2-6, 11]</p> <p>2. Самотестування</p> <p>3. Підготовка індивідуального завдання</p>	
--	--	---	--

## 7. Результати навчання

1	Знання готельного господарства України
2	Знання типів підприємств розміщення за призначенням і рівнем комфорту
3	Знання принципів діяльності готельного підприємства, структуру його управління та характеристику служб
4	Знання особливостей організації та технологій прийому і розміщення гостя у готелі та надання йому додаткових послуг
5	Вміння аналізувати якісний стан бази розміщення туристів і вибирати оптимальний варіант для відповідної категорії клієнтів
6	Вміння організувати прийом, розміщення та комплексне обслуговування гостя відповідно до його потреб, мети й умов подорожі
7	Вміння визначати шляхи підвищення якості прийому й обслуговування туристів
8	Вміння налагоджувати конструктивний взаємозв'язок турфірми з готельним підприємством у питаннях прийому й обслуговування туристів
9	Вміння вирішувати поточні проблеми в обслуговуванні гостей та запобігати конфліктним ситуаціям

## 8. Розподіл балів, які отримують студенти впродовж семестру

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
15	20	15		

## Шкала оцінювання: національна та ECTS

100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

## 9. Методичне забезпечення

Електронний конспект лекцій, методичні вказівки з вивчення дисципліни, комплекти індивідуальних завдань, навчальна та наукова література, нормативні документи.

## 10. Рекомендована література

### Основна

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
2. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.
3. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
4. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с
5. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В.О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид. переробл. і допов. – К. :



Кондор, 2012. – 346 с

### **Допоміжна**

6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
7. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – 3-тє вид. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
8. Організація готельного господарства : навч. посібник / О.М. Головка, Н.С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К. : Кондор, 2012. – 338 с.
9. Проектування готелів : навч. посібник /А.А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. – К. : КНТЕУ, 2012. – 340 с.
10. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
11. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агеєва, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв, Ю. Л. Васянін, М. А. Жукова. – М. : Екмос, 2004. – 400 с

### **Інформаційні ресурси**

12. Сайт Все про туризм. Туристична бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourlib.net/history.htm>
13. Сайт електронна бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.http://bibliotekar.ru](http://bibliotekar.ru)
14. Офіційний сайт інформаційної системи Tenfore [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.tenfore.net/](http://www.tenfore.net/)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Зав. кафедри

Г.О. Горіна

### КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН З ДИСЦИПЛІНИ

№	Назва змістового модулю	Кількість годин за видами занять та період вивчення дисципліни						Дата поточного контролю
		Лекції		Практичні		Самостійна робота		
		год.	дата	год.	дата	год.	дата	
1	Змістовий модуль 1. Теоретичні основи технічного аналізу	1,5	Січень 2019 року	2	Січень 2019 року	45	Лютий 2019 року	01.03.2019 р.
2	Змістовий модуль 2. Графічні та математичні методи технічного аналізу	4,5		6		91	Березень-квітень 2019 року	22.04.2019 р.
3	Індивідуальне завдання							22.04.2019 р.