

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

ЗАТВЕРДЖЕНО
На засіданні кафедри туризму та
країнознавства
Протокол № 1 від 30.08.2022 р.
Завідувач кафедри


_____ Г.О. Горіна

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ»

Ступінь: бакалавр

Кількість кредитів ECTS 4

Розробник: Богатирьова Г.А.,
К.пед.н., доцент

2022 – 2023 навчальний рік

1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів освітньої програми "Туризм") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова
Семестр (осінній / весняний)	весняний
Кількість кредитів	4
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	2
Лекції, годин	32
Практичні / семінарські, годин	32
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	86
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	4
самостійної роботи студента	4,4
Вид контролю	екзамен

2. Програма дисципліни

Мета вивчення дисципліни полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти системи професійних теоретичних знань і практичних вмінь та навичок з технології і організації туристичних подорожей, формування програм турів, організації транспортних перевезень, дотримання туристських формальностей та забезпечення безпеки туристичних подорожей.

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері організації та функціонування туристичних підприємств на ринку України; формуванні вмінь та навичок розробки програм перебування та транспортного обслуговування туристів; використання та дотримання туристичних паспортно-візових, митних та медико-санітарних формальностей; застосування принципів та рекомендацій управління туристичною діяльністю в претензійній роботі в туризмі та безпеці туристичних подорожей; дослідження особливостей формування світової транспортної мережі та її впливу на розвиток туризму.

Предмет: технологія та організація туристичних подорожей.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

- Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства
- Тема 2. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві
- Тема 3. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів
- Тема 4. Туристичні перевезення залізничним транспортом

- Тема 5. Організація перевезень туристів автотранспортом
Тема 6. Організація перевезень туристів повітряним транспортом
Тема 7. Морські та річкові перевезення і круїзи
Тема 8. Види туристичних формальностей та умови їх виконання
Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності
Тема 10. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки
Тема 11. Туристичні документи та правила їх оформлення
Тема 12. Претензійна робота в туризмі. Безпека туристичних подорожей

Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:

1) формування:

– **загальних програмних компетентностей:**

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

ЗК5 - Прагнення до збереження навколишнього середовища

ЗК8 - Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК12 - Навички міжособистісної взаємодії

ЗК13 - Здатність планувати та управляти часом

ЗК14 - Здатність працювати в команді та автономно

– **фахових програмних компетентностей:**

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

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

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

2) досягнення **програмних результатів навчання:**

ПР01. Називати та відтворювати основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПР05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.

ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

ПР15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.

ПР17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

ПР22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

3) набуття **результатів навчання** (згідно Дублінських дескрипторів):

– **знання:**

основних пріоритетів державної політики у галузі туризму;
основного нормативно-правового забезпечення стандартизації та сертифікації туристичної діяльності;
принципів створення та виконання програм перебування туристів, умов виконання туристичних формальностей;
національних і міжнародних стандартів обслуговування туристів;
параметрів створення туристичного продукту підприємства, форм активізації туристів, умов бронювання туристичного обслуговування;
принципів формування програм перебування туристів;
професійних стандартів якісного обслуговування клієнтів туристичної фірми

– **уміння/навички:**

створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства;

використовувати на практиці базові поняття з організації туристичного процесу;

організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі дотримання стандартів якості і норм безпеки;

застосовувати знання у різних професійних ситуаціях;

використовувати інформаційні та комунікаційні технології;

- **комунікація:**
 - розуміння особливостей процесу організації туристичних подорожей;
 - донести знання з питань безпеки туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах;
 - донести знання щодо ведення претензійної роботи зі споживачами туристичних послуг;
 - донести знання щодо співпраці та ефективної комунікації з діловими партнерами та клієнтами;
- **відповідальність і автономія:**
 - демонструвати здатність працювати в міжнародному контексті;
 - демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень;
 - дотримуватися засад відповідального і сталого туризму;
 - демонструвати здатність планувати та управляти часом.

3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України					
Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства	10	2	2	-	6
Тема 2. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві	12	4	2	-	6
Тема 3. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	10	2	2	-	6
Тема 4. Туристичні перевезення залізничним транспортом	10	2	2	-	6
Тема 5. Організація перевезень туристів автотранспортом	10	2	2	-	6
Тема 6. Організація перевезень туристів повітряним транспортом	10	2	2	-	6
Тема 7. Морські та річкові перевезення і круїзи	8	2	2	-	4
Разом за змістовим модулем 1	70	16	14		40
Змістовий модуль 2. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей					
Тема 8. Види туристичних формальностей та умови їх виконання	16	2	4		10
Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	12	2	2		8
Тема 10. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки	18	4	4		10
Тема 11. Туристичні документи та	16	4	4		8

правила їх оформлення					
Тема 12. Претензійна робота в туризмі. Безпека туристичних подорожей	18	4	4		10
Разом за змістовим модулем 2	80	16	18	-	46
Усього годин	150	32	32	-	86

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар запитань і відповідь Технологія створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства	2
2	Семінар – дискусія Принципи формування програм перебування туристів	2
3	Семінар з виконанням практичних задач Планування туристичних подорожей	2
4	Семінар-дискусія Технологія перевезення та обслуговування на залізничному транспорті	2
5	Семінар - бесіда Особливості розробки автотранспортних маршрутів	2
6	Семінар запитань і відповідей Особливості взаємодії турфірми і авіакомпанії	2
7	Семінар запитань і відповідей Види туристичних перевезень водним транспортом	2
8	Семінар – розгорнута бесіда Паспортно-візові формальності	2
9	Семінар запитань і відповідей Страхування в туризмі	2
10	Семінар – розгорнута бесіда Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання	2
11	Семінар – розгорнута бесіда Форми та види розрахунків за туристичне обслуговування	2
12	Семінар запитань і відповідей Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування	2
13	Семінар з виконання практичних завдань Документальне оформлення взаємин туристичної фірми з клієнтом	2
14	Захист групових проєктів	2
15	Семінар – розгорнута бесіда Етапи претензійної роботи в туризмі	2
16	Семінар запитань і відповідей Безпека туристичних подорожей	2
Всього		32

5. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

Оцінювання студентів протягом семестру (очна форма навчання)

№ теми семінарського/практичного заняття	Аудиторна робота				Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	ПМК/ захист групового проєкту	Завдання для самостійного виконання	
Змістовий модуль 1						
Тема 1		2	0,5		0,5	3
Тема 2	2	2	0,5		0,5	5
Тема 3		2	1		0,5	3,5
Тема 4	1	2	1		1	5
Тема 5	1	1	1		0,5	3,5
Тема 6	1	1	0,5		0,5	3
Тема 7		1	0,5		0,5	2
Разом за змістовим модулем 1	5	11	5		4	25
Змістовий модуль 2						
Тема 8	0,5	1	0,5		0,5	2,5
Тема 9		1	0,5		0,5	2
Тема 9	0,5	1	0,5		0,5	2,5
Тема 10	0,5	1	0,5		0,5	2,5
Тема 11	0,5		0,5		0,5	1,5
Тема 13	0,5	1			0,5	2
Тема 14	0,5	1	0,5	6	0,5	8,5
Тема 15	0,5		0,5		0,5	1,5
Тема 16	0,5	1			0,5	2
Разом за змістовим модулем 2	4	7	3,5	6	4,5	25

Оцінювання студентів протягом семестру (заочна форма навчання)

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

15	20	15		
----	----	----	--	--

Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Оцінка		
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	

11. Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Індивідуальні завдання.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

12. Рекомендована література

Основна

1. Герасименко В.Г. Організація надання туристичних послуг: [навчальний посібник] / В.Г. Герасименко, С.С. Галасюк. Одеса : Атлант, 2014. 244 с.
2. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : навчальний посібник / В.Ф. Кифяк. Чернівці : Книги - ХХІ, 2003. 300с.
3. Любіцева О.О. Методика розробки турів : навчальний посібник / О.О. Любіцева. К. : Альтерпрес, 2003 . 104 с
4. Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. посіб./ Г.І. Михайліченко . К.: КНТЕУ, 2003. 156 с.
5. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко. К., 2011. 392 с.
6. Психологія туризму: навч. посіб. / О.П. Крупський, О.В. Шевяков, О.М. Ярошкевич, Н.О. Євдокимова. Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2015. 194 с.
7. Редько В.Є. Аналіз діяльності підприємств туризму: навч. посіб. / В.Є. Редько, К.А.Панасюк. Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2015. 242 с.
8. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: [підручник] / За ред.В.Ф. Орлова / Т.Г.Сокол. К.: Грамота, 2009. 264 с.

Допоміжна

9. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. К.: Альтерпрес, 2004. 288 с.

10. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2012. 368 с.

11. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні / за ред. В.К. Федорченко. К.: Юрінком Інтер, 2002. 635 с.

12. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. К.: Дніпро, 2000.

13. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень: Навч. посібник/ О.О. Фастовець; Федерація Профспілок України; Інститут туризму. К.: Музична Україна, 2003. 190 с.

14. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: навч. посіб. / Н.В. Чорненька. К.: Атіка, 2006. 254 с.

Інформаційні ресурси

15. www.tourism.gov.ua – сайт Державного агентства України з туризму та курортів.

16. www.mar.ho.com.ua – карта залізниць України.

17. Офіційний сайт Державної туристичної Адміністрації [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>

18. Сайт з інформацією про кращі готелі світу, віртуальний турист – довідка про всі країни світу (карти, історія, культура, природні умови) [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.top-hotels.ru>, <http://www.world-v-tourism.com>