

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вишого навчального за-
кладу Укоопспіаки «Полтавський
університет економіки і торгівлі»
18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-2.03

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
**«Організація діяльності
суб'єктів туристичної сфери»**

з підготовки здобувачів
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Галузь знань	24 Сфера обслуговування <i>(код і назва)</i>
Спеціальність	242 Туризм <i>(код і назва)</i>
Спеціалізація(за наявності)	- <i>(код і назва)</i>
Освітня програма	Туризм <i>(назва)</i>

Полтава 2020 рік

Укладач програми:

Тараненко О. О., к. е. н., доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Рецензенти програми:

Пасека С. Р., д. е. н., професор, завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького;

Шуканова А. А., к. пед. н., доцент, завідувач кафедри географії та методики її викладання Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка.

Програму навчальної дисципліни схвалено і обговорена на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу
Протокол засідання кафедри
від 19 лютого 2020 р., № 8

Завідувач кафедри
туристичного та готельного бізнесу
д. е. н., професор.

_____ Г. П. Скляр
(підпис)

ПОГОДЖЕНО:
Гарант освітньої програми «Туризм»,
к. е. н.

_____ Ю. В. Карпенко
(підпис)

ПОГОДЖЕНО:
Голова науково-методичної ради,
д. е. н., професор.

_____ Н. С. Педченко
(підпис)

КОРОТКА АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери» передбачає набуття студентами сучасних теоретичних знань та практичних навичок із ефективної організації діяльності суб'єктів туристичної сфери та їх партнерської взаємодії в процесі створення та реалізації туристичного продукту. Основна увага під час вивчення дисципліни приділяється системності організації як внутрішньофірмових процесів кожного суб'єкта туристичної діяльності, так і партнерської взаємодії між ними.

Учебная дисциплина «Организация деятельности субъектов туристической сферы» предусматривает приобретение студентами современных теоретических знаний и практических навыков по эффективной организации деятельности субъектов туристической сферы и их партнерского взаимодействия в процессе создания и реализации туристского продукта. Основное внимание при изучении дисциплины уделяется системности организации как внутрифирменных процессов каждого субъекта туристической деятельности, так и партнерского взаимодействия между ними.

The course «Organization of the Activities of the Subjects of the Tourism Sphere» provides students with the acquisition of modern theoretical knowledge and practical skills to effectively organize the activities of the subjects of the tourism industry and their partnership in the process of creating and selling a tourism product. The main focus of the study is the systematic organization of both the internal business processes of each tourist activity and the partnership between them.

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери» укладена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Туризм» освітня програма Туризм, затвердженої наказом по університету від 22 березня 2019 р., № 60.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є організація діяльності суб'єктів сфери туризму.

Метою дисципліни є формування системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо діяльності суб'єктів туристичної сфери для вирішення конкретних економічних завдань, що виникають у процесі організації їх внутрішньофірмових процесів та партнерських взаємовідносин з постачальниками туристичних послуг в процесі створення та реалізації туристичного продукту.

Програмні компетентності відповідно до освітньо-професійної програми:

загальні: здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу (K04); здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (K06); навички використання інформаційних та комунікаційних технологій (K08); вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми (K09);

спеціальні, фахові, предметні: здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління (K18); розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного) (K20); розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем (K22).

Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми. В результаті освоєння дисципліни студент повинен:

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 (ПР02);

ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися (ПР08);

Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікацій-

них і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки (ПР09);

розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна) (ПР10);

виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання (ПР20);

приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності (ПР21).

Навчальна дисципліна є обов'язковою.

Форма підсумкового контролю знань – ПМК (залік).

ПРОГРАМНИЙ ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1. Організація діяльності суб'єктів туроператорської та турагентської діяльності

Тема 1. Організаційні основи туристичної діяльності

Сутність туризму. Місце і роль туризму в економіці країни. Туристична сфера як соціально-економічна система. Суб'єкти туристичної діяльності. Сутність поняття «організація». Організація як функція менеджменту.

Поняття «індустрія туризму». Структура індустрії туризму як міжгалузевого комплексу. Характеристика складових індустрії туризму. Внутрішньокomплекcні зв'язки індустрії туризму. Чинники впливу на функціонування та розвиток індустрії туризму. Туристичні мережі, консорціуми, корпорації, альянси та інші форми інтеграції суб'єктів туристичної діяльності. Горизонтальна та вертикальна інтеграція.

Тема 2. Організація туроператорської діяльності

Сутність та функції туроператорської діяльності. Види та типи туроператорів.

Етапи створення туроператора. Організаційно-правові форми. Організаційна структура управління. Фінансове забезпечення туроператорської діяльності. Ліцензування. Ліцензійні умови туроператорської діяльності. Матеріальна база та кадрове забезпечення.

Операційні процеси створення та реалізації турпродуктів. Характеристика асортименту послуг туристичного оператора. Автоматизація туроператорської діяльності. Конкурентоспроможність туроператорів та напрямки її підвищення.

Об'єднання суб'єктів туроператорської діяльності та їх функції. Українські та міжнародні об'єднання туроператорів.

Тема 3. Організація турагентської діяльності

Сутність та функції турагентської діяльності. Класифікація турагентів.

Етапи створення турагентства. Організаційно-правові форми. Ор-

ганізаційна структура управління. Фінансове забезпечення турагентської діяльності. Матеріальна база та кадрове забезпечення. Обладнання та оформлення офісу туристичного агентства. Організація обслуговування клієнтів. Конкуренентоспроможність турагентів та напрямки її підвищення.

Організаційно-правові умови співпраці туроператорів і турагентів. Формування агентської мережі. Агентський договір. Франчайзинг в турагентській діяльності.

Об'єднання суб'єктів турагентської діяльності та їх функції. Українські та міжнародні об'єднання турагентів.

Модуль 2. Організація діяльності постачальників туристичних послуг

Тема 4. Організація транспортного обслуговування туристів

Місце і роль транспорту в організації туристичної діяльності. Класифікація транспортних засобів. Переваги й недоліки різних видів транспорту. Види транспортних подорожей та їх характеристика. Українські та міжнародні об'єднання перевізників за різними видами транспорту та їх функції.

Види договорів туроператорів з авіакомпаніями. Умови організування чартерних перевезень. Класи авіаперельотів. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Основні правила перевезення туристів та їх багажу на авіатранспорті.

Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Організація спеціальних залізничних турів (турпоїздів). Організація міжнародних перевезень туристів залізничним транспортом.

Особливості обслуговування водним транспортом. Формування круїзних територій. Типи та класи суден. Класифікація кают. Види круїзів та їх характеристика. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка. Організація перебування туристів на круїзному судні. Програма обслуговування. Організація берегового обслуговування туристів. Умови фрахтування суден для короткострокових подорожей.

Види автотранспортних перевезень. Організація перевезень на регулярних маршрутах. Особливості організації спеціалізованого авто-

транспортного маршруту. Організація прокату автомобілів. Договірні умови з автотранспортним підприємством.

Тема 5. Організація діяльності засобів розміщення туристів

Класифікація засобів розміщення. Характеристика засобів розміщення. Загальні вимоги до засобів розміщення. Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами – засобами розміщення.

Класифікація готельних підприємств і загальні вимоги до них. Класифікація номерного фонду в готелях. Організація надання основних послуг і додаткового сервісу в готелях. Договір на готельне обслуговування. Організація управління готельним комплексом. Організація діяльності готельних ланцюгів.

Тема 6. Організація діяльності закладів харчування туристів

Заклади харчування та їх класифікація. Загальна характеристика закладів харчування. Технологія роботи закладів харчування. Методи та форми обслуговування туристів закладами харчування. Організація взаємодії туроператорів із закладами харчування туристів.

Організація харчування туристів у засобах розміщення. Організація дозвілля туристів закладами харчування. Організація харчування туристів під час транспортних подорожей.

Тема 7. Організація надання дозвіллевих та інформаційних послуг у туризмі

Особливості організації дозвілля туристів. Заклади дозвілля та організації їх діяльності. Сутність та види атракцій.

Поняття екскурсійного обслуговування. Характеристика суб'єктів екскурсійного обслуговування. Функціональні напрями роботи суб'єктів екскурсійного обслуговування. Види екскурсій. Організація взаємодії туроператорів з суб'єктами екскурсійного обслуговування. Договір на екскурсійне обслуговування.

Сутність та види анімаційної діяльності. Суб'єкти анімаційної діяльності. Види заходів та порядок організації туристичної анімації. Види розважальних заходів в курортно-оздоровчому комплексі. Порядок створення анімаційних програм. Масові форми культурно-дозвіллевих

заходів та їх організація.

Сутність та види туристично-інформаційних центрів (ТІЦ). Функції ТІЦ. Функціональна структура ТІЦ. Організація діяльності ТІЦ. Національна мережа ТІЦ. Організація взаємодії ТІЦ з іншими суб'єктами туристичної діяльності.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні

1. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К. : Центр учб. л-ри, 2016. – 178 с.
2. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса : Атлант, 2014. – 242 с.
3. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
4. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). 3-є вид. / О. О. Любіцева. – К. : Альтпрес, 2005. – 253 с.
5. Мельниченко С. Франчайзингові мережі туристичних підприємств / С. Мельниченко, Т. Ткачук // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2015. – № 4 (102). – С. 30-43.
6. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 391 с.
7. Кифяк В. Ф. Організація туризму : навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2008. – 304 с.
8. Кудла Н. С. Менеджмент туристичного підприємства : підруч. / Н. С. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
9. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко, [та ін.]. – Х. : Світ книг, 2016. – 411 с.
10. Організування туристичної діяльності : навч. посіб. / О. Є. Кузьмін, А. В. Дубодєлова, І. Я. Кулиняк, Х. Ю. Малкуш. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 352 с.
11. Пангелов Б. П. Організація і проведення туристсько-краєзнавчих подорожей : навч. посіб. / Б. П. Пангелов. – К. : Академ-видав, 2010. – 248 с.
12. Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів : підруч. / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 304 с.

13. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності : підруч. / М. М. Покоłodна. – Х. : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 180 с.

Додаткові

14. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розмішування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-01-07]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Державний стандарт України).

15. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-01-09]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 13 с. – (Державний стандарт України).

16. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-01-10]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Державний стандарт України).

17. Безугла Л. С. Концептуальні засади діяльності туристичних підприємств в Україні / Л. С. Безугла, Д. В. Воловик // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. – 2019. – Вип. 25. – Ч. 1. – С. 20-23.

18. Білоусова А. Ю. Особливості менеджменту анімаційного сервісу / А. Ю. Білоусова, В. Ю. Балко // Економічні студії. – 2019. – № 2 (24). – С. 25-29.

19. Буторіна В. Б. Взаємовплив підприємств туристичної інфраструктури і національного туризму в Україні / В. Б. Буторіна // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2016. – Вип. 12. – С. 211-214.

20. Гарбера О. Є. Організація анімаційної діяльності в структурі комплексного туристичного обслуговування / О. Є. Гарбера // Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка. – 2014. – Т. 19. – Вип. 3 (2). – С. 50-53.

21. Горіна Г. О. Сутність та особливості типології туристичних підприємств як суб'єктів управління / Г. О. Горіна // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент. – 2016. – № 20. – С. 46-49.

22. Горіна Г. О. Характерні особливості та специфіка взаємодії туристичних підприємств / Г. О. Горіна // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. – 2016. – № 4 (1). – С. 76-81.

23. Григор'єва Л. В. Обліково-аналітичне забезпечення організації туристичної діяльності / Л. В. Григор'єва // Вісник Хмельницького національного університету. Серія: Економічні науки. – 2017. – № 5. – С. 133-136.

24. Даниленко-Кульчицька В. А. До питання регулювання взаємних зобов'язань учасників туристичної діяльності в Україні / В. А. Даниленко-Кульчицька // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. – 2016. – Вип. 16. – Ч. 1. – С. 81-85.

25. Компанець К. А. Дослідження формування конкурентноспроможності підприємств туристичної галузі / К. А. Компанець // Економічні студії. – 2016. – № 5 (13). – С. 65-68.

26. Крупенна І. А. Аналіз пропозицій туристичних франшиз на вітчизняному ринку / І. А. Крупенна, Є. І. Венгер, Д. А. Бастраков // Економічний форум. – 2016. – № 1. – С. 10-20.

27. Кулич І. Б. Туристична індустрія як складна система міжгалузевих відносин / Кулич І. Б. // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. – 2015. – Вип. 11. – Ч. 1. – С. 115-117.

28. Моїсєєва Н. І. Сутність туристичної галузі як складника економічного комплексу України / Н. І. Моїсєєва // Бізнес-навігатор. – 2019. – № 1. – С. 124-128.

29. Момонт Т. В. Особливості організації бухгалтерського обліку підприємствами туристичної сфери / Т. В. Момонт // Вісник Житомирського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. – 2014. – № 1. – С. 34-41.

30. Погорелов Ю. С. Особливості управління туристичними підприємствами / Ю. С. Погорелов, А. Ю. Білоусова // Методологія та практика сталого розвитку туризму : кол. моногр. – Полтава : Астроя, 2018. – С. 119-129.

31. Рудківська А. Ю. Інформаційні системи управління туристичними підприємствами та креативний підхід / А. Ю. Рудківська, О. А. Рудківський // Економіка та суспільство. – 2018. – №17. – С. 348-350.

32. Сагалакова Н. О. Побудова мережі бізнес-процесів туристичного підприємства / Н. О. Сагалакова // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. – 2015. – Вип. 15. – Ч. 3. – С. 102-105.

33. Солов'янчик А. В. Розвиток франчайзингових відносин у туристичній індустрії / А. В. Солов'янчик // Бізнес Інформ. – 2015. – № 9. – С. 217-223.

34. Шелеметьєва Т. В. Діяльність туристичних інформаційних центрів: світовий досвід та вітчизняна практика / Т. В. Шелеметьєва, С. В. Булатов // Вісник економічної науки України. – 2019. – № 2 (37). – С. 205-211.

Електронні ресурси

35. Господарський кодекс України: Кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/436-15> (дата звернення: 20.08.2019).

36. Цивільний кодекс України: Кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 20.08.2019).

37. Про туризм: Закон України : прийнятий ВРУ 18.11.2003 р. № 1282–IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 20.08.2019).

38. Про курорти: Закон України від 05.10.2000 р. № 2026-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14> (дата звернення: 20.08.2019).

39. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань: Закон України від 15.05.2003 р. №755-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15> (дата звернення: 20.08.2019).

40. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності: Постанова КМУ від 11.11.1995 № 911 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF> (дата звернення: 20.08.2019).

41. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року: Розпорядження : схвалене КМУ від від 16.03.2017 № 168-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#n9> (дата звернення: 17.08.2019).

42. Офіційний сайт Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA> (дата звернення: 17.08.2019).