

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
по учебной дисциплине
«Организация туризма (Организация туристических поездок)»

для студентов направления подготовки 6.140103 «Туризм»

Киев – 2010

МОДУЛЬ I

Организация деятельности туристических предприятий (1 семестр).

Тема 1. Условия создания и функционирования туристического предприятия.

Законодательные и нормативные условия осуществления хозяйственной деятельности по организации иностранного, внутреннего, зарубежного туризма, экскурсионной деятельности.

Этапы создания туристического предприятия и внедрения предпринимательской деятельности по предоставлению туристических услуг.

Особенности функционирования туристических предприятий в Украине различных форм собственности и организационно-правовых форм хозяйствования. Основные условия создания и работы туристической фирмы.

Лицензирование и сертификация туристических услуг в Украине.

Материальная база и кадровое обеспечение туристической фирмы.

Оборудование и оформление офиса туристической фирмы. Организация работы front-, back-офисов и call-центра туроператоров.

Туроперейтинг. Агентский бизнес и формирования агентской сети. Агентский бизнес в туризме. Виды и формы агентской работы.

Организация агентского бизнеса по продаже билетов на авиа-, железнодорожные и автотранспортные перевозки.

Тема 2. Технология создания туристского продукта и формирование его ассортимента.

Выбор географии поездок туристическим предприятием (фирмой). Принципы туристского районирования. Основные таксономические единицы: турцентр, туркомплекс, курорт. Туристические ресурсы и инфраструктура популярных курортов мира и Украины. Туристическая освоенность территории Украины. Основные туристические регионы и районы Украины. Развитость туристической инфраструктуры на протяжении транспортных коридоров.

Характеристика ассортимента услуг туристической фирмы.

Планирование туристических путешествий. Технологический процесс подготовки, реализации и проведения тура.

Активизация туристов и средства привлечения туристов. Культура обслуживания и основные правила приема клиентов.

Организация туристического обслуживания различных типов потребителей.

Особенности формирования психологического комфорта при совершении групповых путешествий. Задачи и обязанности руководителя туристической группы.

Тема 3. Принципы формирования программ пребывания туристов.

Программное обслуживание в туризме. Правила и порядок составления программ пребывания туристов. Факторы, влияющие на формирование и комплектацию программ пребывания туристов. Особенности создания программ пребывания туристов в зависимости от видов туризма, инфраструктуры курорта и местности основного пребывания.

Виды и характеристика программных мероприятий в туризме.

Условия выполнения программ пребывания туристов. Создание базы реализации программ пребывания, партнерская работа с предприятиями размещения туристов и транспортными компаниями. Загрузка предприятий размещения и составление графиков заездов (для предприятий сезонного действия и лечебно-оздоровительного профиля).

Тема 4. Организация обслуживания клиентов.

Шкала потребностей клиентов и формирование психологического портрета потенциальных туристов.

Техника и технология продаж в туристической фирме. Коммуникаций в непосредственном общении и методы продажи. Основные каналы сбыта продукта.

Формы и стили обслуживания клиентов. Типичный портрет основной клиентуры туристической фирмы. Сравнительный анализ (позиционирование) предложения туристической фирмы относительно основных конкурентов; преимущества собственного турпродукта. Содержательность программ обслуживания и комплексность турпродукта, а также его соответствие требованиям определенных типов туристов.

Формирование коммуникационных навыков менеджера по продажам туристической фирмы.

Профессиональная этика и культура обслуживания клиентов. Профессиональные стандарты работников туристической фирмы.

Тема 5. Общие принципы организации транспортного обслуживания туристов.

Система транспортного обеспечения в туризме и классификация транспортных средств. Признаки классификации видов и форм транспортных перевозок.

Виды транспортных путешествий и их характеристика.

Перечень нормативно-законодательных актов, которые регулируют международные транспортные перевозки.

Перевозочные документы и правила их оформления.

Вопросы безопасности туристических транспортных путешествий. Перечень мероприятий, предназначенных для обеспечения безопасности транспортных путешествий. Деятельность международных организаций по

вопросам безопасности перевозок различными видами транспорта.

Основные требования относительно поведения пассажиров (туристов) при транспортировке различными видами транспортных средств.

Особенности разработки транспортных маршрутов.

Требования в отношении парка транспортных средств для перевозки туристов.

Требования относительно перевозок туристов на рейсовых и чартерных маршрутах.

Характеристика системы международных транспортных перевозок.

Тема 6. Туристические перевозки на авиатранспорте и железнодорожным транспортом.

Современное состояние рынка авиаперевозок. Нормативно-законодательная основа международных и внутренних перевозок на авиатранспорте.

Технология обслуживания туристов на авиатранспорте. Основные правила перевозки туристов и их багажа на авиатранспорте.

Основные виды тарифов на авиатранспорте, используемых при формировании цены на авиаперелет туристов. Система льгот, что используется на авиатранспорте.

Условия организации чартерных перевозок. Авиа-чартер.

Классы авиаперелетов. Система тарифов и льгот на авиатранспорте.

Особенности перевозки багажа туристов. Организация карго-рейсов.

Характеристика деятельности ИАТА как базовой организации по регулированию международных авиаперевозок. Формирование расписания движений рейсов на международных маршрутах и установление нормативных тарифов.

Порядок получения сертификата на продажу авиабилетов. Последовательность оформления документов и основные требования по сертификации посреднических услуг по продаже авиабилетов.

Тема 7. Туристические перевозки на железнодорожном транспорте.

Состояние развития железнодорожных сообщений. Нормативно-законодательная основа международных и внутренних перевозок на железнодорожном транспорте.

Технология перевозки и обслуживания туристов на железнодорожном транспорте.

Организация специальных железнодорожных туров.

Специфика перевозки туристов железнодорожным транспортом за рубежом. Особенность железнодорожных перевозок на международных маршрутах.

Тема 8. Морские и речные перевозки и круизы.

Особенности обслуживания водным транспортом и формирование круизных территорий. Особенности линейных и каботажных маршрутов.

Типы и классы судов. Характеристика основных круизных территорий мира. Ресурсный потенциал Украины относительно организации круизных путешествий. Рынок туристических услуг морских (речных) круизов Украины.

Организация круизных туристических маршрутов и их специфика.

Виды круизов и их характеристика. Признаки классификации судов по категориям и кают по разрядам. Особенности организации круизов на международных линиях.

Основные этапы организации пребывания туристов на круизном судне и особенности содержания программ обслуживания. Особенности организации берегового обслуживания туристов и организации экскурсионных программ.

Особенности перевозки туристов на паромах и переправах. Условия фрахтования судов на краткосрочные перевозки: прогулки выходного дня; экскурсии анимационные мероприятия, дискотеки и тематические вечера и тому подобное.

Тема 9. Автотранспортное обслуживание туристов и организация перевозок автотранспортом.

Виды автотранспортных перевозок. Разработка туристического автотранспортного маршрута. Определение экономической эффективности рейсов и составления графиков движения. Диспетчерование автотранспортных пассажирских перевозок. Расчет стоимости проезда.

Организация перевозок на регулярных маршрутах.

Особенности организации специализированного автотранспортного маршрута.

Организация проката автомобилей.

МОДУЛЬ I

Соблюдение туристических формальностей в процессе организации и проведения туристических путешествий (2 семестр).

Тема 1. Виды туристических формальностей и условия их выполнения.

Понятие и основные виды туристических формальностей. Международные форумы и конгрессы по вопросам туристических формальностей.

Мировая и национальная нормативно-законодательная база выполнения туристических формальностей. Перечень основных нормативных

документов, обеспечивающих упрощение туристических формальностей и установление визового режима в ряде стран мира.

Влияние туристической политики на упрощение туристических формальностей.

Тема 2. Паспортно-визовые формальности.

Паспорта и их виды. Правила оформления паспортов гражданам Украины для выезда за границу.

Классификация виз и установления визового (безвизового) режима въезда в страны. Правила въезда-выезда и транзитного проезда через территорию Украины и иностранных государств.

Оформление въездных виз. Шенгенское соглашение и шенгенская виза: правила оформления документов туристов. Степени защиты марки визы от подделки. Основные реквизиты туристической визы.

Правила аккредитации туристической фирмы в консульском учреждении посольства иностранной страны.

Правила и порядок оформления украинской визы иностранным гражданам. Международная туристическая визовая политика Украины.

Туристическая виза и правила ее оформления в посольствах различных государств.

Тема 3. Таможенные, валютные и медико-санитарные туристские формальности.

Определения понятий «таможенные формальности», «таможенный досмотр», «таможенная декларация». Понятие таможенных формальностей и органы, обеспечивающие их выполнение. Задачи Государственной таможенной службы.

Правила ввоза в Украину и вывоза из Украины вещей и товаров.

Процедура таможенного досмотра и правила оформления таможенной декларации.

Основные реквизиты таможенной декларации и порядок ее заполнения. Определение понятия «валютных формальностей». Валютные формальности. Правила перевозки валюты и других ценностей через государственную границу Украины. Определение понятия «медико-санитарные формальности».

Медико-санитарные формальности для туристов. Перечень международных документов, регулирующих вопросы въезда-выезда в экологически (медицински) опасные территории. Приведите случаи закрытия границы из-за недопущения распространения эпидемии. Эпидемиологически опасные территории и правила поведения туристов при совершении путешествий. Порядок оказания медицинской помощи иностранным туристам на территории Украины. Порядок оказания медицинской помощи украинским туристам на территории иностранных государств. Требования

относительно приготовления пищи и потребления питьевой воды в зарубежных странах. Местные туристические формальности и сборы.

Тема 4. Страхование в туризме.

Виды страхования в туризме. Обязательные виды страхования.

Правила и порядок страхования туристов и их имущества и порядок выплаты страховых сумм. Порядок возмещения страховых сумм на медицинское лечение. Действия застрахованного в случае наступления страхового случая.

Тема 5. Туристические документы и правила их оформления

Основные виды туристических документов.

Виды договоров в туризме и порядок их оформления. Договор на туристическое обслуживание.

Ваучер как основной туристический документ. Правила оформления туристических ваучеров.

Порядок заполнения и использования бланка туристического ваучера.

Информационные, учетные, расчетные и отчетные туристические документы.

Оформление документов туристической группы (на выезд за границу; туристской группы, что путешествует в пределах Украины; детской туристической группы).

Порядок и последовательность оформления документов индивидуальных туристов. Перечень вопросов относительно проинформировать туристов при совершении путешествий за границу.

Тема 6. Бронирование туристического обслуживания.

Процесс бронирования услуг гостиничных, транспортных, экскурсионных предприятий. Правила взаимодействия туристической фирмы и гостиничного предприятия.

Процессы заказа услуг предприятий ресторанного хозяйства и согласование меню. Каталоги предложений туристических услуг предприятий-партнеров.

Оформление заказов на комплексное туристическое обслуживание. Оформление бронирования туристических услуг и соблюдения технологии бронирования.

Основные виды автоматизированных систем бронирования и резервирования в туризме. Навыки поиска и подбора тура и бронирование пакетных туров в режиме on-line. Порядок бронирования в режиме on-line.

Определите порядок бронирования через Internet. Подтверждение факта купли-продажи и формы оплаты заказанных услуг.

Своевременная и несвоевременная аннуляция туристических услуг. Правила dead-line. Компенсация и штрафные санкции в случае несвоевременной аннуляции.

Тема 7. Организация туристического обслуживания, его контроль, учет и расчеты.

Процессы организации, учета и контроля туристического обслуживания. Виды и формы расчетов за туробслуживание.

Охарактеризуйте обязанности представителя туристической фирмы за рубежом и его полномочия.

Взаимозачет и бартерные отношения в туризме.

Оформление возврата денежных средств за неиспользованное обслуживание.

Тема 8. Претензионная работа в туризме.

Основные права и обязанности туристов.

Порядок возмещения потерь в случае невыполнения или некачественного выполнения туристического обслуживания.

«Договорной» и «недоговорной» вред. Порядок компенсации потерь.

Использование Франкфуртской таблицы для расчета суммы возмещения морального и материального вреда причиненного туристам по вине туроператора.

Опыт других стран по компенсации физического, материального и (или) морального вреда.

Тема 9. Безопасность туристических путешествий.

Нормативно-правовые акты по обеспечению безопасности туристических путешествий. «Факторы риска» в туризме и основные меры по нивелированию их последствий. Правила и нормы, регулирующие вопросы безопасности туристических путешествий в Украине. Перечень нормативно-правовых актов обеспечивающих безопасность туристических путешествий (международных и украинских).

Правила поведения на транспорте. Основные условия обеспечения безопасности на транспорте.

Правила поведения туристов в случае чрезвычайных ситуаций (терроризм, бандитизм и другие криминальные действия).

Правила поведения туристов в случае возникновения травмоопасности, вредного воздействия окружающей среды, пожароопасности, излучения, повышенной запыленности и загазованности воздуха, воздействия химических факторов и тому подобное.

Правила поведения туристов в случае специфических факторов риска (природные и техногенные катастрофы, плохое состояние объектов

материально-технического обеспечения, недостаточная подготовка инструкторского персонала, недостаточная подготовка самих туристов, недостаток информации).

Обязанности туристов по соблюдению правил поведения в стране (месте) пребывания и формирования благоприятного психологического климата в группе.

Обязанности рецептивной туристской фирмы по оказанию помощи в случае наступления форс-мажорных обстоятельств.

Основные положения международных документов по вопросам безопасности туристических путешествий.