

1.Код: ПП1.29

2.Назва: **ОРГАНІЗАЦІЯ СФЕРИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

3.Тип (обов'язковий / вибірковий): обов'язковий

4.Цикл (короткий, перший, другий /третій): професійної підготовки

5.Рік навчання, коли пропонується цей компонент: четвертий

6.Семестр/триместр, коли забезпечується компонент: 7 семестр

7.Кількість встановлених кредитів ЄКТС: 3

8.Прізвище лектора: Борисова О.В.

9.Результати навчання:

**знання:** договірних відносин та партнерських зв'язків в туристичному бізнесі; особливостей розвитку спеціалізованого туризму; оподаткування туристичної діяльності; бізнес-планування в сфері туризму; основ формування ринку туристичних послуг;

**вміння:** визначати можливості зарубіжних партнерів щодо розробки турів; укладати угоди із зарубіжними споживачами; упроваджувати раціональні прийоми бронювання туристичних послуг за допомогою інформаційних технологій; виявляти та реєструвати претензії, скарги, рекламації зі сторони споживачів туристських послуг; брати участь в укладанні угод із зарубіжними партнерами та забезпечувати їх реалізацію на підставі існуючих вимог міжнародного і договірної права; співпрацювати з фінансово-кредитними установами, страховими компаніями, консульствами і представництвами в межах посадових обов'язків, використовуючи регламентуючі документи на засадах договірної права;

**компетентності:** здатність обробляти та інтерпретувати з використанням базових знань математики та інформатики дані, необхідні для здійснення проектної діяльності в туризмі; здатність знаходити і використовувати різні джерела інформації за проектом туристичного продукту; готовність до розробки туристичного продукту на основі сучасних технологій; здатність до реалізації туристичного продукту з використанням інформаційних і комунікативних технологій; здатність до роботи у трудових колективах і підприємств туристичної індустрії; здатність використовувати нормативні документи з якості, стандартизації та сертифікації у туристичній індустрії.

10.Форми запровадження (аудиторне/ дистанційне навчання...): аудиторне

11.Зміст курсу:

**Тема 1. Принципи організації діяльності туристичних підприємств.**

Стратегічна туристична діяльність, підготовка цільових документів, збір інформації. Моніторинг результатів діяльності. Класифікація видів туристичної та екскурсійної діяльності. Турагентська і туроператорська діяльність, експедиційна діяльність, екскурсійна робота. Інфраструктура туристичної індустрії як база обслуговування туристів, розміщення, харчування, екскурсійне обслуговування, транспортні, побутові, спортивно-оздоровчі та інші послуги. Організація транспортних подорожей та перевезень.

**Тема 2. Договірні відносини та партнерські зв'язки у туристичному бізнесі.**

Установчий та підприємницький договори, письмові угоди з постачальниками і підрядниками. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів. Оформлення документів туристичної групи. Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів.

**Тема 3. Програмне забезпечення організації туристичних подорожей.**

Розробка і впровадження нових туристичних маршрутів. Вибір географії подорожей туристичним підприємством. Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт. Туристичні ресурси та

інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Туристична освоєність України.

***Тема 4. Умови здійснення туристичних подорожей.***

Поняття та основні види туристичних формальностей. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей. Перелік основних нормативних документів, які забезпечують спрощення туристичних формальностей. Безпека туристичних подорожей. Правила поведінки на транспорті. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті. Правила поведінки туристів в разі надзвичайних ситуацій. Основні правила і обов'язки туристів. Порядок відшкодування втрат в разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування. Види страхування в туризмі.

***Тема 5. Особливості розвитку спеціалізованого туризму.***

Спеціалізовані види туризму та особливості їх організації. Організація спортивно-оздоровчого, екологічного, круїзного, екстремального, екзотичного, комерційного, екологічного та інших видів спеціалізованого туризму. Особливості організації окремих видів туризму. Виділення сегментів спеціалізованого туризму.

***Тема 6. Організація туристичного обслуговування, його контроль та розрахунки.***

Туристичне обслуговування місцевого населення, узбережне обслуговування, інклюзійні тури, таймшер. Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.

***Тема 7. Виробничо-технічний потенціал підприємства сфери послуг. Ресурсне забезпечення, виробнича база підприємств сфери туризму.***

Персонал підприємства. Основний і оборотний капітал. Основні і оборотні фонди. Амортизація основних фондів. Виробнича база: засоби розміщення, заклади харчування, транспортні засоби, програмне забезпечення туризму.

***Тема 8. Організація послуг розміщення.***

Готельне забезпечення. Послуги розміщення, їх класифікація. Міжнародні готельні ланцюги. Характерні особливості готельних послуг. Якість обслуговування туристів у готелях. Чинники формування якості. Фактори впливу на якість обслуговування.

***Тема 9. Організація обслуговування в закладах харчування.***

Сутність та економічне значення ресторанного господарства. Організація харчування туристів. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Організація сніданку. Організація прискорених видів харчування. Особливості обслуговування в номерах готелю. Особливості функціонування міні-бару. Організація обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства. Розрахунок ціни за харчування.

***Тема 10. Оподаткування туристичної діяльності.***

Загальні принципи та види оподаткування туристичної діяльності. Особливості обліку податку на додану вартість. Облік податку на прибуток. Спрощена система оподаткування та звітності. Механізм обчислення та ставка ПДВ для виїзного туризму. Загальні правила для внутрішнього і в'їзного туризму. Податковий та бухгалтерський облік послуг з внутрішнього туризму у туроператора.

***Тема 11. Стратегія економічного розвитку суб'єктів туристичної індустрії.***

Форми фінансової діяльності туристичного підприємства. Класифікація витрат підприємства. Основний фінансовий результат діяльності підприємства. Поняття витрат. Очікувані витрати. Категорія уявних витрат. Граничні витрати.

***Тема 12. Бізнес-планування в сфері туризму.***

Види планування на підприємстві. Стратегія розвитку підприємства сфери послуг. Поняття і сутність бізнес-плану. Цілі розробки бізнес-плану. Структура бізнес-плану туристичного підприємства.

12. *Рекомендоване або обов'язкове вивчення й інші навчальні ресурси / засоби:*

#### **Базова**

1. Биржаков М. Индустрия туризма. Перевозки. – СПб.: Герда, 2001.
2. Бургонова Г. Гостиничный и туристический бизнес. – М.: ФиС, 2000.
3. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник. – М.: ФиС, 2000.
4. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учеб. – М.: ФиС, 2000.
5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы: Учеб. – М.: ФиС, 2002.
6. Квартальнов В.А. Туризм, экскурсии, обмен: Современная практика. – М.: Наука, 1993.
7. Квартальнов В.А. Туризм: Учеб. – М.: ФиС, 2000.
8. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: Юнити, 2000.
9. Любичева О.О. Методика розробки турів: Навч. посіб. – К.: „Альт прес”, 2003.
10. Михайличенко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. посіб. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003.
11. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности / Под ред. В.А. Квартальнова. – М.: ФиС, 2001.
12. Основы туристской деятельности: Учеб. / Сост. Е.Н.Ильина. – М.: Сов. спорт, 2000.

#### **Допоміжна**

1. Основы туристической деятельности: Учебник/Г.И. Зорин, Е.Н. Ильина и др. - М.: Советский спорт, 2000. - 224 с.
2. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навч. посіб. – К.: Музична Україна, 2002.
3. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособ. – М.: Советский спорт, 2002.

13. *Заплановані види навчальної діяльності та методи викладання:*

лекції, практичні заняття, консультування, робота в науково-дослідній групі, самостійна робота.

14. *Форми та критерії оцінювання:*

Поточний контроль та оцінювання виконання завдань на практичних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань. Підсумковий контроль, екзамен у VII семестрі.

#### **Накопичення балів протягом семестру**

<i>Вид діяльності</i>	<i>Кількість балів за дидактичну одиницю</i>	<i>Кількість лекцій, практичних робіт тощо</i>	<i>Загальна кількість балів</i>
2	3	4	5
Виконання лабораторних робіт	5	6	30
Комплексна контрольна робота	10	2	20
Творча робота/реферат	10	1	10
Результати поточного контролю			60
Екзамен			40

Загальна кількість балів			100
Підсумкова оцінка			100

Шкала оцінювання: національна та ECTS. Критерії оцінювання.

Статистичний розподіл позитивних оцінок*	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
			для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
5%	90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
10%	80-89	<b>B</b>	добре	
35%	70-79	<b>C</b>		
30%	65-69	<b>D</b>	задовільно	
20%	60-64	<b>E</b>		
	35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
	0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

15. Мова викладання: українська