|  |  |
| --- | --- |
| **Силабус курсу****Організація туристичних послуг****Освітній ступінь:** бакалавр**Галузь знань**: 24 Сфера обслуговування**Спеціальність:** 242 Туризм**Освітньо-професійна програма:** Туризм**Кількість кредитів:** 4**Рік підготовки:** 2-й, ІІІ- семестр**Компонент освітньої програми:** вибіркова**Мова викладання**: українська |  Логотип УжНУ |

**Керівник курсу**

**кандидат наук з державного управління, доцент кафедри туризму**

**Кривенкова Руслана Юріївна**

### Контактна інформація – ruslana.krivenkova@uzhnu.edu.ua,

**Опис дисципліни**

Метою вивчення навчальної дисципліни «Організація туристичних послуг» є формування знань щодо методики та особливостей комплексного дослідження туристичної індустрії з метою організації туристичних послуг та розвитку туристичної діяльності. Навчальна дисципліна «Організація туристичних послуг» є одним з професійно-орієнтованих курсів програми підготовки фахівців за освітньо-професійною програмою «Туризм» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти та займає провідне місце в циклі навчальних дисциплін загальної підготовки.

Предметом виступає система наукових знань дослідження організації туристичних послуг, вивчення туристичного потенціалу адміністративно-територіальних одиниць Закарпатської області, їхніх туристичних ресурсів та створення туристичних маршрутів визначеною територією.

**Навчальний контент**

**Модуль І.** Теоретичні основи **організації туристичних послуг**

**Тема 1. Поняття організації туристичних послуг. Суб’єкти організації туристичних послуг**

Характеристика сутності понять «туризм», «туристична послуга» та «організація туристичних послуг». Організація як функція менеджменту. Сучасні підходи до визначення туризму. Система класифікації туризму. Стан розвитку організації туристичних послуг в Україні. Функції туроператорів і турагентів як суб’єктів організації туристичних послуг.

**Тема 2. Історичні етапи розвитку організації туристичних послуг у світі та в Україні**

Передумови розвитку туризму.1-й етап (до 1841 р.) – початковий етап. 2-й етап (1841-1914 pp.) – період елітарного туризму і становлення туризму як галузі. 3-й етап (1914-1945 pp.) – період становлення масового туризму і формування індустрії туризму. 4-й етап (з 1945 р. по теперішній час) - монополізація туристичної індустрії.

**Тема 3. Фактори, що впливають на розвиток організації туристичних послуг**

Статичні й динамічні фактори організації туристичних послуг. Зовнішні (екзогенні) фактори. Внутрішні (ендогенні) фактори. Екстенсивні, інтенсивні й стримуючі (негативні). Фактор сезонності у організації туристичних послуг.

**Тема 4. Права і обов’язки туристів та екскурсантів. Туристичні формальності. Класифікація віз**

Поняття «турист» та «екскурсант». Основні відмінності між ними. Права туристів та екскурсантів. Обов’язки туристів та екскурсантів у сфері організації туристичних послуг.

Сутність поняття «туристичні формальності» та їхнє значення для організації туристичних послуг. Класифікації віз. Паспортно-візові формальності. Митні формальності. Валютні формальності. Санітарні (медичні) формальності. Поліцейські формальності.

**Тема 5. Організація туристичних послуг по визначеним районам Закарпатської області**

Моделювання та калькуляція організації туристичних послуг по території Закарпатської області (за визначеним планом). Організація туристичних послуг Ужгородським районом. Організація туристичних послуг Мукачівським районом. Організація туристичних послуг Хустським районом. Організація туристичних послуг Берегівським районом. Організація туристичних послуг Рахівським районом. Організація туристичних послуг Тячівським районом.

**Тема 6. Міжнародне та національне регулювання організації туристичних послуг**

Мета й основні завдання регулювання організації туристичних послуг на міжнародному рівні. Міжнародні організації, які координують організацію туристичних послуг. Інструменти регулювання організації туристичних послуг. Міжнародні документи, що регламентують організацію туристичних послуг. Сутність міжнародних туристичних заходів. Міжнародні відносини України у сфері туризму.

Закон України “Про туризм”. Основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму в Україні. Стандарти, що діють в галузі туризму

**Тема 7. Міжнародні організації, що координують організацію туристичних послуг**

Світові (міжнародні) організації. Світові організації загального характеру. Світові організації галузевого характеру. Спеціалізовані міжнародні організації. Особливі міжнародні організації. Регіональні організації. Регіональні організації загального характеру. Регіональні організації галузевого характеру. Спеціалізовані регіональні організації. Особливі регіональні організації. Характеристика діяльності Всесвітньої туристичноїорганізації (ЮНВТО).

**Тема 8. Туристична політика в зарубіжних державах та в Україні**

Сутність поняття «туристична політика». Туристична політика в Україні, її основні положення. Туристична політика країн світу (ФРН, Іспанії, США, Франції, Великобританії, Японії, Польщі, Румунії, Словаччині та ін.).

**Змістовий модуль 2. Туристичні підприємства та система організації туристичних послуг в Україні**

**Тема 9. Туристичне підприємство та етапи його створення**

Поняття про суб’єкт господарської діяльності. Поняття про підприємство та основну мету його функціонування. Види підприємств. Поняття про туристичне підприємство. Види туристичних підприємств та їх особливості. Організаційні засади створення туристичного підприємства. Етапи створення туристичного підприємства. Вибір організаційно-правової форми туристичного підприємства. Обґрунтування організаційної структури управління туристичним підприємством. Розробка засновницьких документів, державна реєстрація і організаційне оформлення туристичного підприємства.

**Тема 10. Організація створення туристичного продукту**

Туристичний продукт: етапи створення, просування та реалізації. Визначення турпродукту. Властивості турпродукту. Єдині вимоги до турпродукту. Проєктування турпродукту. Формування турпродукту. Просування і реалізація турпродукту. Особливості створення туристичного продукту в умовах розвитку індустрії туризму. Структура туристичної індустрії. Поняття про концепцію генералізації турпродукту та його життєвий цикл.

**Тема 11. Організація туристичних послуг по визначеним об’єктам України**

Моделювання та калькуляція туристичних послуг по визначеним природним та історико-культурним туристичним ресурсам України (за визначеним планом).

**Тема 12. Діяльність туристичних підприємств в умовах конкуренції на ринку туристичних послуг**

Управління туристичним підприємством. Планування роботи туристичного підприємства. Маркетингова діяльність і реалізація збутової політики туристичного підприємства Управління ресурсами туристичного підприємства. Фінансово-економічний аналіз роботи туристичного підприємства. Організація обліку й звітності в туристичному підприємстві. Сучасний туристичний ринок: особливості його функціонування і перспективи розвитку. Туристичний попит і туристична пропозиція, їх особливості. Конкуренція як основний стимул розвитку туристичної індустрії Конкурентні переваги туристичних підприємств. Якість турпродукту як основа конкурентоспроможності туристичного підприємства.

**Тема 13. Характеристика та основні вимоги до службового приміщення туристичних підприємств. Рекламна діяльність туристичних підприємств**

Організація обслуговування клієнтів туристичної фірми. Особливості службового приміщення туристичних підприємств. Характеристика рекламної діяльності з організації туристичних послуг. Організація спеціалізованих видів туризму.

**Тема 14. Державне регулювання діяльності туристичних підприємств. Ліцензування в туристичному обслуговуванні**

Ліцензування як важіль підвищення якості роботи туристського підприємства. Необхідність і цілі ліцензування. Основні визначення з ліцензування. Нормативно-правова база ліцензування. Порядок оформлення ліцензії, копії ліцензії, дубліката ліцензії, переоформлення ліцензії та анулювання ліцензії. Умови ліцензування. Контроль за дотриманням ліцензійних умов

**Тема 15. Сутність і основні поняття страхування в організації туристичних послуг**

Ризики у страхуванні. Загальна характеристика систем страхування. Види страхування в туризмі. Укладання договорів між туристичними підприємствами і страховими компаніями. Ефективність страхування в туризмі.

**Формування програмних компетентностей**

Відповідно до освітньої програми «Туризм», вивчення дисципліни «Організація туристичних послуг» сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей:

1. інтегральна компетентність (ІК) – Здатність комплексно розв’язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов;
2. загальні компетентності (ЗК):
* ЗК 1. 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;
* ЗК 2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя;
* ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
* ЗК 7. Здатність працювати в міжнародному контексті;
* ЗК 8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
* ЗК 9. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.
1. спеціальні (фахові) компетентності (СК):
* СК 1. Знання та розуміння предметної області й специфіки професійної діяльності;
* СК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
* СК 3. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал регіонів і локальних територій;
* СК 10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;
* СК 11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку;
* СК 14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці;
* СК 22. Впроваджувати стратегію зовнішньоекономічної діяльності підприємств туристичної галузі, насамперед в межах транскордонних територій.

**Літературні джерела**

**Основна:**

1. Про внесення змін до Закону України "Про туризм" Закон України від 20 листопада 2003 р. № 1300-1V. Відомості Верховної Ради України. 2004. № 13. С. 434-452.
2. Про туризм: Закон України від 18 листопада 2003 р. № 1282. *Урядовий кур’єр.* 2003. 25 груд. (№ 244) С. 15-19.
3. Проєкт Концепції Державної цільової програми розвитку галузі туризму «Мандруй Україною» до 2026 року / Державне агентство розвитку туризму України. К., 2021. 16 с.
4. *Гаврилюк А. М.* Соціогуманітарні засади формування та реалізації державної політики: автореф. дис... д-ра наук з держ. упр.: 25.00.02; ПрАТ «Вищий навчальний заклад «Міжрегіональна академія управління персоналом». К., 2021. 40 с.
5. *Голод А.* Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування: монографія. Львів: ЛДУФК, 2017. 340 с.
6. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції / за заг. ред. В. Г. Герасименко, О. Л. Михайлюк. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 332 с.
7. *Корж Н. В.* Управління туристичними дестинаціями: підруч. Вінниця: «ПП«ТД Едельвейс і К», 2017. 322 с.
8. *Любіцева О. О.* Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). 3- є  вид., перероб. та доп. К.: «Альтерпрес», 2005. 436 с.
9. *Мaльськa М. П., Aнтонюк Н. В., Гaнич Н. М.* Мiжнaродний туризм i сферa послуг: пiдруч. К.: Знaння, 2008. 661  c.
10. *Мальська М.* Світовий досвід розвитку туризму. К.: Вид-во «Центр навчальної літератури», 2017. 244  с.
11. *Мaльськa М. П., Худо В. В.,Занько Ю. С.* Організація туристичного обслуговування: пiдруч. К.: Знaння, 2011. 275  c.
12. *Мельниченко О. А.* Особливості розвитку індустрії туризму в Україні: монографія. Харків: Вид-во НУЦЗУ, 2017. 153 с.
13. *Сисоєва С. І.* Механізми державного регулювання ринку туристичних послуг України: монографія. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2017. 191 с.
14. Туристична політика зарубіжних країн: підруч. / за ред. А.  Ю.  Парфіненка. Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2015. 220 с.
15. *Mitrikova J.* Turistike destinacie Slovenska (vybrane kapitoly). Presov: Vydavatel’stvo BOOKMAN, 2017. 130 s.
16. *Nawrot L., Niezgoda А.* Kierunki Rozwoju wspolczesnej turystyki : monografia naukowa. Poznan, 2019. 411 s.

**Допоміжна:**

1. *Гаврилюк А. М.* Програмно-цільовий підхід до реалізації державної регіональної політики в сфері туризму в Україні: соціогуманітарний аспект. Вчені записки ТНУ ім.  В.  І.  Вернадського. Серія: Державне управління. 2019. Том 30 (69). №  3. С. 37-41.
2. *Кожухівська Р. Б.* Digital-технології є основою розвитку туристичної діяльності в Україні. *Економіка та держава*. 2020. № 7. С. 93-98.
3. Конституція Польської Республіки (з передмовою Володимира Шаповала). К., 2018. 82 с.
4. *Кривенкова Р. Ю.* Державне та регіональне управління туристичною галуззю в Карпатському регіоні. Взаємозв’язок політики та управління: теоретичний і прикладний аспект: матеріали круг. столу, м. Дніпро, 1 чер. 2018 р. / за заг. ред. О. Б.  Кіреєвої. Дніпро, 2018. С. 58 -61.
5. *Кривенкова Р. Ю.* Державне управління туристичною галуззю в Японії. *Становлення та розвиток публічного адміністрування:* матеріали ХI  конф. молодих учених за міжнар. уч. (8.05.2020 р., м. Дніпро). Дніпро, 2020. С.  195- 199.
6. Кривенкова Р. Ю. Державне управління формуванням туристичного потенціалу України в умовах пандемії COVID-19. *Реформування процесів публічного управління в сфері освіти та науки України у глобалізаційному та інформаційному суспільстві:* електр. зб. матер. ІІ Міжнар. наук.-практ. конф. (11.06.2021 р., м. Переяслав). Переяслав, 2021. С. 149-153.
7. Кривенкова Р. Ю. Державне управління формуванням туристичного потенціалу Франції. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації:* електр. зб. матер. ХХХІХ Міжнар. наук.-практ. конф. (31.05.2021 р., Переяслав-Хмельницький держ. пед. ун-т ім. Г. Сковороди), секція «Державне управління». Переяслав, 2021. Вип. 71. С. 43-46.
8. *Кривенкова Р. Ю.* Законодавче забезпечення сфери туризму та формування туристичного потенціалу в державному управлінні : аналіз законодавства. Проблеми управління соціальним і гуманітарним розвитком : матеріали ХІІІ наук.-практ. конф. за міжнар. уч., м.  Дніпро, 30 листоп. 2020 р. Дніпро, 2020. С. 270 -274.
9. *Кривенкова Р. Ю.* Менеджмент туристичної діяльності на прикладі формування туристичного потенціалу: державноуправлінський аспект. Географія, економіка і туризм: національний та міжнародний досвід : матеріали ХІV Міжнар. наук. конф., м. Львів, 9  жовт.  2020 р. Львів, 2020. С. 174-179.
10. *Кривенкова Р. Ю.* Особливості туристичного потенціалу та туристичних ресурсів Іспанії та ФРН. Fundamental and applied researches: contemporary, scientifical and practical solutions and approaches. Interdisciplinary prospects: matеr. of V Inter. Sc. Conf., 27 June 2019. Banska Bystrica – Baku – Uzhhorod – Kherson – Kryvyj Rih, 2019. Р. 25225-4.
11. Кривенкова Р.Ю. Особливості ризик-менеджменту в туризмі. *Війна та туризм:* зб. матер. ІІІ Міжнар. наук.-практ. конф. (2022 р., м. Київ). Київ, 2022. С. 131-133.
12. *Кривенкова Р. Ю.* Оcобливості формування туристичного потенціалу Польщі: державноуправлінський аспект. *Становлення та розвиток публічного адміністрування*: матеріали ХI конф. молодих учених за міжнар. уч. (8.05.2020  р., м. Дніпро). Дніпро, 2020. С. 199-202.
13. Кривенкова Р. Ю. Перспективи туристично-рекреаційної сфери Карпатського регіону. *Культура та інформаційне суспільство* *ХХІ століття*: матер. Всеукр. наук.-теор. конф. молодих учених, секція «Стан та перспективи розвитку вітчизняного туризму» (19-20.05.2022 р., м.  Харків) / за ред. В.М.  Шейка. Харків, 2022. С.  226-229.
14. Кривенкова Р. Ю. Стан та перспективи розвитку вітчизняного туризму. *Культура та інформаційне суспільство ХХІ століття*: матеріали Всеукр. наук.-теор. конф. молодих учених (19-20.05.2022 р., м. Харків). Харків, 2022. С.  222-223.
15. Туристичні маршрути Закарпаття: путівник, виготовлений у рамках реалізації заходів Програми розвитку туризму і курортів у Закарпатській області на 2016-2020 роки / [відп. ос. Д. М. Ман]. Ужгород, 2018. 40  с.

**Інформаційні ресурси мережі Інтернет:**

1. Господарський кодекс України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
2. Податковий кодекс України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>
3. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 5 серп. 2020 р. №  695 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020- %D0%BF#Text
4. Про схвaлення Стрaтегiї розвитку туризму тa курортiв нa перiод до 2026  року: Розпорядження Кaбiнету Мiнiстрiв Укрaїни вiд 16.03.2017 р. № 168- р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text>
5. Державне агентство розвитку туризму України. Офіційний сайт. URL: <https://www.tourism.gov.ua/>
6. Матеріали ЄС і Ради Європи. URL: [www.isi.gov.uk](http://www.isi.gov.uk)
7. Національні стандарти «Пoслуги туристичні. Зaсoби рoзміщення. Терміни тa визнaчення». URL: <http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=70251>.
8. Національні стандарти «Пoслуги туристичні. Клaсифікaція гoтелів». URL: https://dnaop.com/html/29982/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\_4269\_2003
9. Офіційний веб-портал Верховної ради України. URL : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua/)
10. Офіційний веб-сайт Закарпатської обласної ради. URL: [zakarpat-rada.gov.ua](http://zakarpat-rada.gov.ua/)
11. Офіційний сайт Європейського Союзу. URL: [www.europa.eu.com](http://www.europa.eu.com)
12. Урядовий портал Кабінету Міністрів України. URL: [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua/)
13. Deutsche Gesellschaft für Tourismuswissenschaft e.V. Zugriffsmodus: URL: <https://www.dgt.de/>
14. *Gryszel Р.* Uwarunkowania organizacyjno–prawne funkcjonowania gospodarki turystycznej w Polsce. URL: <https://www.lotur.eu/UploadFiles/524/178/1265187571-Organizacja_turystyki_w_Polsce.pdf>. 13 s.
15. *Pulido-Fernаndez J.* Sustainability as a Key Factor in Tourism Competitiveness : A Global Analysis / J. Pulido-Fernаndez, B. Rodrіguez-Dіaz. 2020. №12 (51). URL: Sustainability | An Open Access Journal from MDP
16. UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. URL: <https://en.unesco.org/>
17. UNWTO. «Cultural Tourism & COVID-19». 2020. URL: https://www.unwto.org/cultural-tourism-covid-19

**Політика оцінювання**

 **Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поточне оцінювання та самостійна робота** | **Модульна контрольна робота** | **Сума** |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т6 | Т7 | Презентація | 50 | **100** |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 |

Т1, Т2 ... – теми

**Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поточне оцінювання та самостійна робота** | **Модульна контрольна робота** | **Сума** |
| Т8 | Т9 | Т10 | Т11 | Т12 | Презентація | 50 | **100** |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |

Т8, Т9 ... – теми

**Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид діяльності здобувача вищої освіти** | **Модуль 1** | **Модуль 2** |
| Кількість | Максимальна кількість балів (сумарна) | Кількість | Максимальна кількість балів (сумарна) |
| Практичні (семінарські) заняття  | 7 | 35 | 6 | 30 |
| Презентація  | 1 | 15 | 1 | 20 |
| Контрольна робота, яка виконується під час аудиторних занять | 1 | 50 | 1 | 50 |
| **Разом** |  | **100**  | **100** |

**Форма модульного контролю** – після виконання кожного змістового модуля здійснюється поточний контроль у вигляді письмової модульної контрольної роботи. Завдання для модульних контролів включають теоретичні питання, що вивчалися згідно програми. Максимальна кількість балів – 35 балів.

Допуск здобувачів до підсумкового контролю знань здійснюється відповідно до діючих в університеті положень.

До силабусу додаються навчально-методичні матеріали з дисципліни «Організація туристичних послуг», що знаходяться у відповідному контенті на системі електронного навчання Moodle.