

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

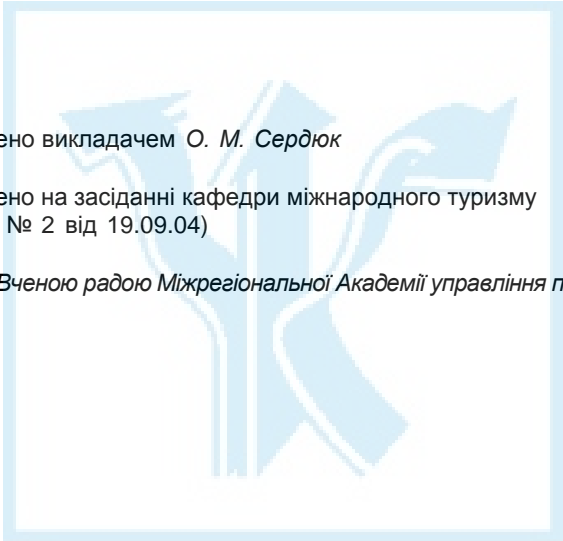
**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни**

**“ОРГАНІЗАЦІЯ СФЕРИ
ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ”**

(для бакалаврів)

МАУП

Київ 2005



Підготовлено викладачем *О. М. Сердюк*

Затверджено на засіданні кафедри міжнародного туризму
(протокол № 2 від 19.09.04)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Сердюк О. М. Навчальна програма дисципліни “Організація сфери туристських послуг” (для бакалаврів). — К.: МАУП, 2005. — 18 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Організація сфери туристських послуг”, вказівки до виконання контрольної роботи, завдання для контрольної роботи, контрольні питання, а також список рекомендованої літератури.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Мета курсу — сформувати розуміння сучасності туристської послуги як складової сфери послуг.

Предметом вивчення дисципліни є соціально-економічне моделювання сфери туристських послуг; аналіз рівня розвитку і якості туристських послуг.

Опанувавши дисципліну, студенти повинні *знати*:

- понятійний апарат туристської галузі;
- законодавчі та нормативно-правові акти в галузі туризму;
- характеристику сегментів сфери туристських послуг;
- умови здійснення стандартизації, сертифікації туристських послуг та ліцензування туристської діяльності;
- сучасні інформаційні технології для виробництва та надання туристських послуг;
- нормативи якості туристських послуг;

уміти:

- вільно володіти технологією у сфері туризму;
- орієнтуватися в законодавчій та нормативно-правовій базі туризму;
- характеризувати основні сегменти сфери туристських послуг;
- аналізувати якість наданих туристських послуг.

МАУП

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни

“ОРГАНІЗАЦІЯ СФЕРИ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ”

№ пор.	Назва теми
1	Вступ. Туристська послуга як основна складова сфери послуг
2	Сегменти сфери туристських послуг
3	Організація послуг комунікації
4	Організація послуг розміщення
5	Організація послуг харчування
6	Організація рекреаційних послуг
7	Організація бізнес-послуг
8	Нормативи якості туристських послуг
9	Комп'ютерні технології у сфері туристських послуг

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни

“ОРГАНІЗАЦІЯ СФЕРИ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ”

Тема 1. Вступ. Туристська послуга як основна складова сфери послуг

Структура предмета, його зв'язок з іншими навчальними дисциплінами. Поняття, класифікація та функції туризму.

Нормативно-правове регулювання в туризмі.

Поняття туристської індустрії.

Туризм як вид економічної діяльності.

Організація та технологія туристської діяльності.

Туристська послуга — основна складова сфери послуг.

Література [1–8; 11–16; 20; 34; 37–39;
43; 44; 47–51; 62; 64]

Тема 2. Сегменти сфери туристських послуг

Види туристських послуг та їх класифікація.

Поняття:

- “комунікативні послуги”;
- “послуги розміщення”;
- “послуги харчування”;
- “рекреаційні послуги”;
- “бізнес-послуги”.

Література [10; 13; 16; 27; 30–32; 37–39; 42–46]

Тема 3. Організація послуг комунікації

Організація послуг комунікації.

Класи туристського обслуговування.

Вимоги безпеки туристських транспортних послуг.

Аналіз рівня розвитку послуг комунікації.

Література [10; 13; 16; 27; 30–32; 37–39; 42–46]

Тема 4. Організація послуг розміщення

Організація послуг розміщення на підприємствах готельного та неготельного типів.

Організаційна структура готельного підприємства.

Аналіз структурних змін послуг розміщення.

Організація “виробництва” готельної послуги.

Організація та технологія основного функціонального процесу в готельному підприємстві.

Аналіз рівня розвитку послуг розміщення.

Література [10; 13; 15-19; 28; 30; 31;
36; 39–41; 54; 59–61]

Тема 5. Організація послуг харчування

Сутність і соціально-економічна значущість харчування у сфері туристських послуг.

Соціально-просторова модель організації послуг харчування.
Туристські категорії організації послуг харчування.
Аналіз рівня розвитку послуг харчування.

Література [15; 17; 18; 38; 39; 54]

Тема 6. Організація рекреаційних послуг

Поняття рекреаційних послуг.

Організація лікувально-профілактичних послуг.

Основні принципи організації та структура спортивно-оздоровчих послуг.

Організація видовищно-розважальних послуг, їх соціально-просторова модель.

Організація екзотичних послуг, умови їх просторового розміщення і класифікація.

Організація інформаційно-пізнавальних послуг, фактори попиту цих послуг, їх соціально-просторова модель.

Соціально-просторова і функціональна модель торговельно-побутових послуг. Аналіз рівня розвитку рекреаційних послуг.

Література [6–8; 15; 25; 26; 30; 31; 34; 38; 39; 49; 51; 55–58; 61; 63; 66]

Тема 7. Організація бізнес-послуг

Сутність і соціально-економічна значущість туристських бізнес-послуг.

Функціонально-просторова модель туристських бізнес-послуг.

Інфраструктура туристських бізнес-послуг.

Організація виставкових послуг, ярмарків, аукціонів.

Організація послуг конгресів, конференцій, симпозіумів, семінарів.

Організація послуг навчання за кордоном.

Аналіз розвитку бізнес-послуг.

Література [9; 13; 15; 30–31; 34; 37–39; 43; 44; 48; 51; 54; 65; 66]

Тема 8. Нормативи якості туристських послуг

Поняття та визначення якості послуг у сфері туризму.

Структура якості туристських послуг.

Проектування якості сфери туристських послуг.

Соціально-економічні результати підвищення якості туристських послуг.

Культура обслуговування і якість послуг.

Література [1–8; 11–13; 18–20; 24–29; 41; 45; 54; 60; 64]

Тема 9. Комп'ютерні технології у сфері туристських послуг

Комп'ютерні системи резервування туристських послуг.

Комп'ютерні системи бронювання туристських послуг.

Інформаційні системи туроперейтингу.

Використання каналів Інтернет.

Література [13; 15; 18; 23; 30–31; 33;
34; 37; 39; 43–45; 51; 60]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Відповідно до навчального плану студенти виконують контрольну роботу. Номер варіанта завдання для контрольної роботи студент визначає за останньою цифрою номера своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номера залікової книжки “3”, то студент вибирає варіант 3.

Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план роботи.

Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі і рекомендовані на лекціях, а також підручники та нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 20 сторінок формату А4. Контрольна робота має містити вступ, основну частину, висновки. Наприкінці роботи необхідно навести

список використаної літератури, зазначити дату виконання і поставити підпис.

Після перевірки контрольної роботи і одержання позитивної оцінки студент допускається до екзамену.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Визначення туристської індустрії. Розкрийте складові, які входять до цього поняття.
2. Структура надання туристських послуг.
3. Організація лікувально-профілактичних послуг.

Варіант 2

1. Поняття “туристська діяльність”.
2. Організація послуг розміщення на підприємствах готельного і неготельного типів.
3. Структура спортивно-оздоровчих послуг.

Варіант 3

1. Характеристика нормативно-правового регулювання в туризмі.
2. Організаційна структура готельного підприємства.
3. Основні принципи організації спортивно-оздоровчих послуг.

Варіант 4

1. Поняття комплексної туристської послуги як сукупного туристського продукту.
2. Технологія “виробництва” готельної послуги.
3. Організація екзотичних послуг, умови їх просторового розміщення, їх класифікація.

Варіант 5

1. Характеристика видів туристських послуг, їх класифікація.
2. Організація основного функціонального процесу в готельному підприємстві.
3. Поняття і види інформаційно-пізнавальних послуг.

Варіант 6

1. Сегменти сфери туристських послуг.
2. Організація замкнутого функціонального процесу споживання готельного продукту.
3. Організація послуг бізнес-турів.

Варіант 7

1. Організація послуг комунікації.
2. Сутність і соціально-економічна значущість харчування в сфері туристських послуг.
3. Структура бізнес-послуг, її характеристика.

Варіант 8

1. Класи туристського обслуговування, їх коротка характеристика.
2. Соціально-просторова модель організації послуг харчування.
3. Поняття та визначення якості послуг.

Варіант 9

1. Споживачі та виробники туристських послуг.
2. Туристські категорії організації послуг харчування, їх характеристика.
3. Нормативні вимоги до якості туристських послуг.

Варіант 10

1. Види готельних підприємств на світовому ринку та особливості їх функціонування.
2. Поняття “рекреаційні послуги”.
3. Інформаційні технології у сфері міжнародного туризму.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Економічна та соціальна сутність туризму.
2. Індустрія туризму та її структурованість.
3. Поняття про туристський ринок та механізми його функціонування.
4. Транснаціональні корпорації в туризмі.
5. Проблеми та перспективи розвитку туризму та напрями їх вирішення.
6. Державні нормативно-правові акти, які забезпечують туристську діяльність в Україні.
7. Міжнародні акти, що регулюють туристську діяльність у світі.
8. Чинники розвитку туризму.
9. Аналіз класифікацій туристських послуг.
10. Еволюція розвитку туристських послуг.
11. Класи туристського обслуговування.
12. Організація надання туристських послуг.
13. Чинники, що впливають на формування туристського продукту.
14. Основні аспекти забезпечення безпеки туризму.
15. Нормативні умови безпеки туристських послуг.
16. Організація послуг комунікацій.
17. Сучасні тенденції розвитку транспортних подорожей.
18. Організація туристських послуг теплохідних круїзів.
19. Організація туристських послуг чартерних авіарейсів.
20. Регіональні аспекти формування туристських послуг.
21. Види готельних підприємств на світовому ринку та особливості їх функціонування.

22. Сучасний стан та перспективи розвитку послуг гостинності в Україні.
23. Етичні проблеми організації гостинності.
24. Шляхи підвищення соціально-економічної ефективності розвитку готельних послуг.
25. Соціально-економічні результати підвищення якості готельних послуг.
26. Доцільність співвідношення цілорічних і сезонних готельних послуг для різних регіонів країни.
27. Специфіка організації туристських готелів.
28. Розвиток готельних ланцюгів у світі.
29. Основні умови організації благоустрою території готельного підприємства.
30. Чинники, що впливають на комфортні умови організації готельних послуг.
31. Розвиток і вдосконалення послуг харчування для туристів.
32. Туристські категорії організації послуг харчування.
33. Аналіз рівня розвитку послуг харчування в туризмі.
34. Види і форми організації харчування на підприємствах готельного типу.
35. Структура сучасного відпочинку населення України.
36. Система володіння відпочинком (таймшер).
37. Удосконалення організації лікувально-профілактичних послуг.
38. Перспективи і проблеми розвитку рибальсько-мисливських послуг на території України.
39. Перспективи і проблеми розвитку сільського (зеленого) туризму в Україні.
40. Перспективи розвитку інформаційно-пізнавальних послуг.
41. Проблеми раціональної організації рекреаційних послуг.
42. Сучасний стан і перспективи розвитку спортивно-оздоровчих послуг в урбанізованому середовищі.
43. Принципи формування видовишно-розважальних послуг в урбанізованому середовищі.
44. Закордонний досвід в організації розважальних послуг.
45. Аналіз рівня розвитку організації бізнес-послуг.

46. Процес організації туристських виставок-ярмарків.
47. Методика організації послуг бізнес-турів.
48. Закордонні стратегії організації послуг.
49. Закордонний досвід в організації бізнес-послуг.
50. Сутність і соціально-економічна значущість туристських бізнес-послуг.
51. Закордонний досвід в організації культури праці у сфері туристських послуг.
52. Умови стандартизації процесів, продукції та послуг.
53. Проблеми сертифікації туристських послуг.
54. Порядок здійснення ліцензування туристської діяльності.
55. Еволюція стандартів якості.
56. Міжнародні стандарти систем якості.
57. Проектування якості сфери туристських послуг.
58. Нормативні вимоги до якості туристських послуг.
59. Взаємозв'язок культури обслуговування та якості туристських послуг.
60. Нормативно-правове регулювання якості туристських послуг.
61. “Петля якості” туристських послуг.
62. Розвиток інформаційних технологій у сфері туристських послуг.
63. Закордонний досвід розвитку комп'ютерних систем резервування та бронювання туристських послуг.
64. Інформаційні системи туropolрейтингу.
65. Участь глобальної мережі Internet у сучасному розвитку туризму в світі.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Конституція України*. — К.: Інформаційно-видавниче агентство “ІВА”, 1996.
2. *Закон України “Про захист прав споживачів”* // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нор-

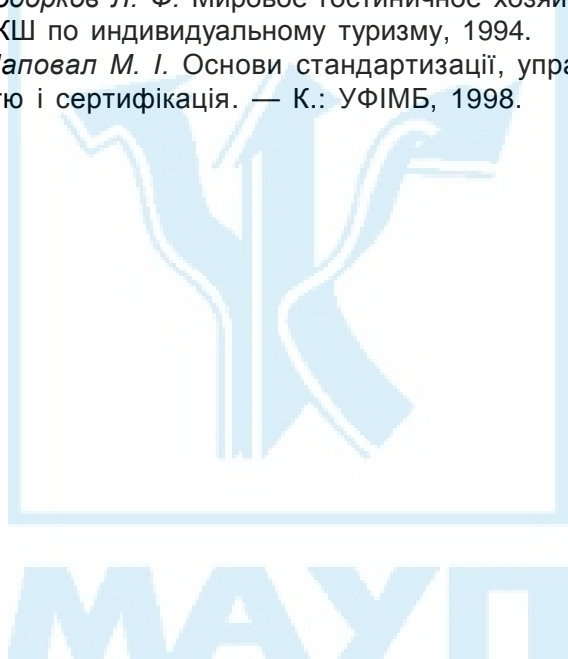
- мат.-правових актів / За заг. ред. проф. В. К. Федорченка. — К.: Юрінком Інтер, 2002.
3. Закон України “Про підприємства в Україні” // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат.-правових актів / За заг. ред. проф. В. К. Федорченка. — К.: Юрінком Інтер, 2002.
 4. Закон України “Про туризм” // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат.-правових актів / За заг. ред. проф. В. К. Федорченка. — К.: Юрінком Інтер, 2002.
 5. *Державна програма розвитку туризму на 2002–2010 роки* // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат.-правових актів / За заг. ред. проф. В. К. Федорченка. — К.: Юрінком Інтер, 2002.
 6. *Про основні напрямки розвитку туризму в Україні до 2010 року: Указ Президента України* // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат.-правових актів / За заг. ред. проф. В. К. Федорченка. — К.: Юрінком Інтер, 2002.
 7. Агеева О. Туристические фирмы и гостиницы. — М.: Совр. экон. и право, 2000.
 8. Айгистова О. В., Забаев Ю. В., Сеселкин А. И. Введение в турбизнес туроперейтинга. — М.: РМАТ, 1996.
 9. Акишина В. Н., Гончарова А. И., Кибанова А. И., Малахаткина Н. Д. Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса: Нормат.-правовые документы / Под ред. В. Н. Акишиной. — М.: Финстатинформ, 1998.
 10. *Актуальные проблемы туризма: Сб. науч. тр. 1996–1997 гг.* — Вып. 1. — М.: РМАТ, 1997.
 11. Бейдик О. О. Словник-довідник туристських термінів. — К.: Палітра, 1998.
 12. Биржаков М. Введение в туризм. — 3-е изд. — СПб.: Герда, 2001.

13. *Биржаков М.* Индустрия туризма. Перевозки. — СПб.: Герда, 2001.
14. *Борисова Ю. Н. и др.* Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания: Пер. с англ. — М., 1997.
15. *Браймер Роберт А.* Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. — М.: Аспект Пресс, 1995.
16. *Бургонова Г.* Гостиничный и туристический бизнес. — М.: ФиС, 2000.
17. *Волошин Н. И.* Правовое регулирование туристской деятельности. — М.: Финансы и статистика, 1997.
18. *Гаранин Н. И. и др.* Информационные технологии в туризме. — М., 1996.
19. *ГОСТ 28681.0-90.* Стандартизация в сфере туристского экскурсионного обслуживания. Основные положения.
20. *ГОСТ 28681.1-95.* Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
21. *ГОСТ 28681.2-95.* Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования.
22. *ГОСТ 28681.3-95.* Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
23. *ГОСТ 28681.4-95* Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
24. *ГОСТ 30335-95* Услуги населению. Термины и определения.
25. *Гостиничный бизнес: Журнал.* — 1999–2000.
26. *Гостиничный и ресторанный бизнес: Журнал.* — 2000–2002.
27. *Гуляев В. Г.* Туристские перевозки. — М.: Финансы и статистика, 1998.
28. *Гуляев В. Г.* Новые информационные технологии в туризме. — М.: ПРИОР, 1998.
29. *Гуляев В. Г.* Организация туристской деятельности. — М.: Нолидж, 1996.

30. *Дурович А. П. и др.* Маркетинг в туризме. — Минск: Экономпресс, 1998.
31. *Духовный В. И.* Мотели и кемпинги. — М.: Стройиздат, 1975.
32. *Ефремова М. В.* Основы технологии туристического бизнеса. — М.: Ось, 1989.
33. *Зорин И., Квартальнов В.* Толковый словарь туристских терминов. — М.: Афины: INFOGROUP, 1994.
34. *Зорин И. В., Квартальнов В. А.* Энциклопедия туризма: Справочник. — М.: ФиС, 2000.
35. *Іванова Л. О.* Маркетингові можливості сучасного готельного бізнесу в Україні. — Львів: Львівська політехніка, 1997.
36. *Іванова Л. О.* Маркетингове дослідження споживачів готельних послуг. — Львів: Львівська політехніка, 1997.
37. *Ильина Е. Н.* Менеджмент транспортных услуг: Учебник. — М.: РМАТ, 1997.
38. *Ильина Е. Н.* Туризм-путешествия. Создание туристской фирмы. Агентский бизнес. — М.: РМАТ, 1998.
39. *Исмаев Д. К.* Международное гостиничное хозяйство. По материалам зарубежных публикаций. — М.: ВШТГ, 1997.
40. *Исмаев Д. К.* Работа туристической фирмы по организации зарубежных поездок. — М.: ВШТГХ, 1996.
41. *Квартальнов В. А., Романов А. А.* Международный туризм: политика развития: Учеб. пособие. — М.: Сов. спорт, 1998.
42. *Квартальнов В. А.* Туризм: Учебник. — М.: ФиС, 2000.
43. *Класифікатор професій ДК-003-95.* — К.: Держстандарт України, 1995.
44. *Класифікація видів економічної діяльності ДК-009-96.* — К.: Держстандарт України, 1996.
45. *Котлер Ф.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм. — М.: Юнити, 2000.
46. *Лукьянова Л. Г.* Интерьер гостиниц. — К.: Выща шк., 1991.

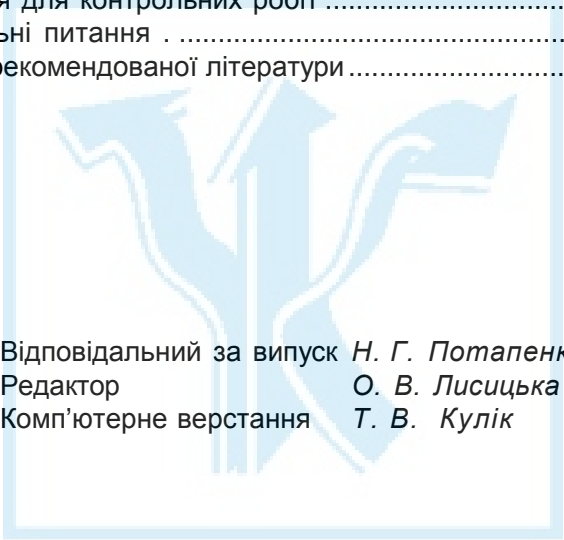
47. Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т. Т., Мініч І. М. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. проф. В. К. Федорченка. — К.: Вища шк., 2001.
48. Маринин М. М., Сенін В. С., Хорошилов А. В. Туристические формальности: Учеб. пособие. — М.: МЗСИ, 1995.
49. Мацола В. І. Рекреаційно-туристичний комплекс України. — Львів, 1997.
50. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности / Под ред. В. А. Квартальнова. — М.: ФиС, 2001.
51. Менеджмент туризма: Учебник / Под ред. В. А. Квартальнова. — М.: РМАТ, 1996.
52. Основы туристской деятельности: Учебник / Сост. Е. Н. Ильина. — М.: Сов. спорт, 2000.
53. Положення про державну атестацію та переатестацію готелів, мотелів, кемпінгів, туристичних баз і комплексів та підприємств громадського харчування України, що приймають та обслуговують туристів. — К.: Держкомтуризм України, 1994.
54. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні: Затв. наказом Держкомтуризму України та Держкомітетом України по житлово-комунальному господарству від 10.09.1996 № 77/44.
55. Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних і готельних послуг в Україні: Довідник. — Львів, 1997.
56. Пузакова Е. П. Международный туристический бизнес. — М.: Приор, 2001.
57. Сенін В. С. Организация международного туризма: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 1999.
58. Сертификация туристско-экскурсионных и гостиничных услуг: Сб. норм.-прав. док. — СПб.: Тест-Принт, 1995.
59. Соловьев Б. Л. Менеджмент гостеприимства. — М.: Рос. междунар. акад. туризма, 1997.
60. Обов'язкова сертифікація туристичних і готельних послуг в Україні: Довідник. — Львів, 1997.

61. Уваров В. Д., Борисов К. Г. Международные туристические организации. — М.: Междунар. отношения, 1990.
62. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999.
63. Федорченко В. К., Мініч І. М. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. — К.: КТЕП, 1999.
64. Федцов В. Г. Культура сервиса. — М.: Приор, 2001.
65. Ходорков Л. Ф. Мировое гостиничное хозяйство. — М.: ВКШ по индивидуальному туризму, 1994.
66. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікація. — К.: УФІМБ, 1998.



ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Організація сфери туристських послуг”	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Організація сфери туристських послуг”	4
Вказівки до виконання контрольної роботи	7
Завдання для контрольних робіт	8
Контрольні питання	10
Список рекомендованої літератури	12



Відповідальний за випуск *Н. Г. Потапенко*
Редактор *О. В. Лисицька*
Комп'ютерне верстання *Т. В. Кулік*

Зам. № ВКЦ-2193

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП