

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА СТРАТЕГІЧНИХ КОМУНІКАЦІЙ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ
Факультет культурології та соціальних комунікацій
Кафедра музейно-туристичної діяльності



ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДРОЖЕЙ

Програма та навчально-методичні матеріали до курсу для здобувачів першого
(бакалаврського) рівня вищої освіти
галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація»
ОПП «Туризмознавство»

Харків, 2025

УДК 338.488.1(073)

О-64

Друкується за рішенням науково-методичної ради ХДАК
(протокол № 12 від .28.03.2025 р.)

Рецензенти:

Холодок В.Д., канд. наук з держупр., доцент,
доцент кафедри музейно-туристичної діяльності
Харківської державної академії культури

Редіна В.А., канд. пед. наук, доцент,
Директор КЗ "Харківська обласна станція юних туристів"
Харківської обласної ради

Укладач:

Н. В. Шумлянська, старший викладач кафедри музейно-туристичної діяльності ХДАК

О-64 Організація туристичних подорожей: програма та навч.-метод. матеріали до курсу для здобувачів першого (бакалавр.) рівня вищ. освіти, галузь знань 24 «Сфера обслуговування», спец. 242 «Туризм і рекреація», ОПП «Туризмознавство» / М-во культури та стратегіч. комунікацій України, Харків. держ. акад. культури, Ф-т культурології та соц. комунікацій, Каф. музейно-турист. діяльності ; [уклад. Шумлянська Н. В.]. — Харків : ХДАК, 2025. — 41 с.

Навчальний курс «Організація туристичних подорожей» призначений для підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Зміст курсу призначений для формування спеціальних професійних знань у здобувачів з теоретичних засад і практичних навичок щодо організації туристичних подорожей.

УДК 338.488.1(073)

© Харківська державна академія культури, 2025 р.

© Шумлянська Н.В., 2025 р.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів –6	Галузь знань 24 с Сфера обслуговування	Обов'язкова	
	Спеціальність 242 Туризм і рекреація		
Індивідуальне науково-дослідне завдання -	Освітньо-професійна програма Туризмознавство	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин -180		4-й	_ -й
		Семестр	
		4-й	_ -й
Годин для денної форми навчання: аудиторних – 60 год. самостійної роботи здобувача – 120 год.	перший (бакалаврський) рівень вищої освіти	Лекції	
		30 год.	год.
		Практичні	
		30 год.	год.
		Самостійна робота	
		120 год.	год.
Індивідуальні завдання: 0 год.			
Вид контролю: екзамен			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 60 год./ 120 год.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення навчальної дисципліни «Організація туристичних подорожей» є формування знань щодо методики та особливостей комплексного дослідження туристичної індустрії з метою організації туристичних подорожей та розвитку туристичної діяльності. Освітня компонента «Організація туристичних подорожей» є професійно-орієнтованою дисципліною програми підготовки фахівців за освітньо-професійною програмою «Туризмознавство» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти та займає провідне місце в циклі навчальних дисциплін загальнофахової підготовки.

Завданнями навчальної дисципліни «Організація туристичних подорожей», що забезпечують досягнення мети та формування програмних результатів навчання здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, є такі:

- засвоєння теоретико-методологічних основ з організації туристичної діяльності;

- засвоєння теоретико-методологічних основ з сертифікації і стандартизації туристичної діяльності;
- засвоєння теоретико-методологічних основ з організації туристичних подорожей;
- вивчення історії становлення й розвитку туристичної галузі та організації туристичних подорожей;
- формування в здобувачів вищої освіти фахового розуміння специфіки розвитку туризму та організації туристичних подорожей;
- дослідження причинно-наслідкових зв'язків у формуванні туристичних подорожей;
- висвітлення тенденцій розвитку організації туристичних подорожей;
- формування практичних навичок роботи здобувачів вищої освіти щодо організації туристичних подорожей, що є необхідним для майбутньої роботи в туристичних фірмах.

Вивчення дисципліни базується на фундаментальних знаннях та навичках сформованих під час вивчення дисциплін «Інфраструктура туризму», «Туристичні ресурси України», «Рекреаційні комплекси світу», «Туристичне країнознавство», «Географія туризму».

Під час вивчення дисциплін у здобувачів мають бути сформовані наступні загальні компетентності:

- ЗК04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу
- ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел
- ЗК07. Здатність працювати в міжнародному контексті
- ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій
- ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми
- ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово
- ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії
- ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

Під час вивчення дисциплін у здобувачів мають бути сформовані наступні спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

- ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;
- ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- ФК3. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій;
- ФК4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління;
- ФК5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів;
- ФК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);
- ФК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;
- ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;
- ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, вміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;
- ФК14. 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.

Програмні результати навчання.

Когнітивна (пізнавальна сфера):

ПРН01. Знати та відтворювати основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів;

ПРН02. Визначати зміст базових понять з туризмознавства та організації туристичного обслуговування, а також світоглядних та суміжних наук;

ПРН03. Називати основні форми і види туризму, здійснювати їх класифікацію;

ПРН04. Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору;

ПРН05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території;

ПРН06. Виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;

ПРН07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;

ПРН08. Ідентифікувати та аналізувати туристичну документацію;

ПРН09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

ПРН10. Розуміння принципів і процесів щодо організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

Афективна (емоційна) сфера:

ПРН11. Володіти державною та іноземною(ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.

ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;

ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей;

ПРН14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття;

ПРН15. Проявляти професійну толерантність до етичних принципів.

Психомоторна сфера:

ПРН17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері;

ПРН18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях;

ПРН19. Відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань; виявляти проблемні ситуації;

ПРН21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;

ПРН22. Демонструвати виконання професійних завдань у стандартних та невизначених ситуаціях.

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти є виконання практичних завдань, поточне тестування, оцінки за виконання завдань самостійної роботи, підсумковий екзамен – підсумкове тестування.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

РОЗДІЛ 1. Організаційні засади створення і діяльності туристських підприємств

Тема 1. Етапи створення туристського підприємства, його матеріальна база та кадрове забезпечення.

Тема 2. Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікація туристських послуг в Україні.

Тема 3. Характеристика основних технологічних процесів на туристських підприємствах.

Тема 4. Туристський продукт, етапи створення, просування та реалізації.

Тема 5. Сертифікація в туризмі.

Тема 6. Стандартизація в туризмі.

Тема 7. Особливості створення туристського продукту в умовах розвитку індустрії туризму.

Тема 8. Діяльність туристських підприємств в умовах конкуренції на ринку туристських послуг.

РОЗДІЛ 2. Організація надання туристських послуг під час подорожей

Тема 9. Організація страхування туристів під час подорожі.

Тема 10. Організація транспортного обслуговування туристичних подорожей.

Тема 11. Організація надання послуг розміщення в туризмі.

Тема 12. Організація надання послуг харчування в туристичній подорожі.

Тема 13. Організація екскурсійного обслуговування у турподорожах.

Тема 14. Надання санаторно-курортних послуг в системі туристської індустрії.

Тема 15. Роль інформаційних технологій у організації туристичних подорожей.

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	с	інд	с.р.		л	п	с	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
РОЗДІЛ 1. Організаційні засади створення і діяльності туристських підприємств												
Тема 1. Етапи створення туристського підприємства, його матеріальна база та кадрове забезпечення.	12	2	2			8						
Тема 2. Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікація туристських	12	2	2			8						

послуг в Україні.												
Тема 3. Характеристика основних технологічних процесів на туристських підприємствах.	12	2	2			8						
Тема 4. Туристський продукт, етапи створення, просування та реалізації.	12	2	2			8						
Тема 5. Сертифікація в туризмі.	12	2	2			8						
Тема 6. Стандартизація в туризмі.	12	2	2			8						
Тема 7. Особливості створення туристського продукту в умовах розвитку індустрії туризму.	12	2	2			8						
Тема 8. Діяльність туристських підприємств в умовах конкуренції на ринку туристських послуг.	12	2	2			8						
Усього за Розділом 1	96	16	16			64						
РОЗДІЛ 2. Організація надання туристських послуг під час подорожей												
Тема 9. Організація страхування туристів під час подорожі.	12	2	2			8						
Тема 10. Організація транспортного обслуговування туристичних подорожей.	12	2	2			8						
Тема 11. Організація	12	2	2			8						

надання послуг розміщення в туризмі.												
Тема 12. Організація надання послуг харчування в туристичній подорожі.	12	2	2			8						
Тема 13. Організація екскурсійного обслуговування у турподорожах.	12	2	2			8						
Тема 14. Надання санаторно-курортних послуг в системі туристської індустрії.	12	2	2			8						
Тема 15. Роль інформаційних технологій у організації туристичних подорожей.	12	2	2			8						
Усього за Розділом 2	84	14	14			56						
Усього годин	180	30	30			120						

4. Зміст курсу

РОЗДІЛ 1. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ СТВОРЕННЯ І ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ

Тема 1. Етапи створення туристського підприємства, його матеріальна база та кадрове забезпечення

Вибір організаційно-правової форми підприємства. Вибір назви підприємства. Визначення юридичної адреси. Отримання документів на приміщення. Підготовка і затвердження засновницьких документів. Державна реєстрація документів. Відкриття рахунку в банку. Реєстрація в органах Держкомстату та Державній податковій адміністрації. Постановка на облік у Фонді соціального страхування, Пенсійному фонді, Фонді зайнятості та ін. Виготовлення печатки, штампів та фірмових бланків.

Організаційна структура турагентського підприємства. Організаційна структура туроператорського підприємства. Організаційна структура екскурсійного бюро.

Практична робота: Організаційні засади створення туристичного підприємства – 2 год.

Самостійна робота: Види туристських підприємств і їх особливості – 8 год.

Тема 2. Порядок ліцензування туристської діяльності в Україні

Необхідність і цілі ліцензування. Основні поняття з ліцензування.

Нормативно-правова база ліцензування.

Порядок оформлення ліцензії, копії ліцензії, дубліката ліцензії, переоформлення ліцензії та анулювання ліцензії. Оформлення нової ліцензії та її копії. Переоформлення ліцензії.

Видача дубліката ліцензії. Анулювання ліцензії.

Умови ліцензування.

Контроль за дотриманням ліцензійних умов.

Практична робота: Порядок оформлення ліцензії. – 2 год.

Самостійна робота: Нормативно-правова база ліцензування. – 8 год.

Тема 3. Характеристика основних технологічних процесів на туристських підприємствах

Поняття про технологію та технологічні процеси підприємства. Складові технології і класифікація окремих елементів. Учасники технологічних процесів у туристській діяльності. Класифікація учасників технологічних процесів.

Діяльність туроператорів і турагентів. Процес взаємодії між турагентом і туроператором.

Основні завдання туроператора. Характерні особливості турагентів.

Учасники технологічних процесів у туристській діяльності.

Класифікація функцій туроператора.

Функції турагента.

Технологічні аспекти формування туристських послуг і доставки туристського продукту до споживача.

Організація обслуговування клієнтів туристської фірми.

Особливості організації спеціалізованих видів туризму.

Правила організації і проведення заходів виставкової індустрії.

Практична робота: Основні технологічні процеси на туристських підприємствах. – 2 год.

Самостійна робота: Виставкова індустрія світу у сфері туризму. – 8 год.

Тема 4. Сертифікація в туризмі

Сутність сертифікації. Цілі сертифікації. Види сертифікації.

Державна система сертифікації УкрСЕПРО.

Порядок і правила сертифікації послуг у сфері туризму. Загальна схема сертифікації продукції, робіт, послуг.

Порядок обов'язкової сертифікації готельних послуг.

Порядок обов'язкової сертифікації послуг харчування.

Відповідальність за порушення законодавства у сфері сертифікації.

Практична робота: Державна сертифікація послуг у сфері послуг. – 2 год.

Самостійна робота: Відповідальність за порушення законодавства у сфері сертифікації. – 8 год.

Тема 5. Стандартизація в туризмі

Поняття про стандартизацію і стандарти. Цілі й завдання стандартизації. Об'єкт, предмет, область і рівні стандартизації.

Міжнародні органи стандартизації.

Національна система стандартизації.

Стандарти, що діють в галузі туризму.

Практична робота: Стандартизація у сфері туристських послуг. – 2 год.

Самостійна робота: Міжнародні органи стандартизації. – 8 год.

Тема 6. Туристський продукт, етапи створення, просування та реалізації

Визначення турпродукту. Склад туристського продукту. Основні напрями робіт з підготовки турів. Класифікація туристських маршрутів. Класи обслуговування туристів. Рівень обслуговування.

Властивості турпродукту. Основні споживчі властивості турпродукту. Складові елементи гостинності. Єдині вимоги до турпродукту.

Проектування турпродукту.

Проектування туристських послуг здійснюється згідно з вимогами міждержавних стандартів.

Схема взаємодії туроператора з навколишнім середовищем при проектуванні турпродукту.

Етапи проектування послуги “Туристська подорож”. Розробка програми обслуговування.

Етапи проектування послуги “Туристський похід”.

Формування турпродукту. Просування і реалізація турпродукту.

Практична робота: Етапи проектування послуги “Туристська подорож”. – 2 год.

Самостійна робота: Просування і реалізація турпродукту. – 8 год.

Тема 7. Особливості створення туристського продукту в умовах розвитку індустрії туризму

Структура туристської індустрії. Структура індустрії туризму як міжгалузевого комплексу. Структура туристського сектору економіки.

Функції туроператорів як суб’єктів туристської індустрії. Додаткові функції операторів в умовах розвитку індустрії туризму.

Поняття про концепцію генералізації турпродукту та його життєвий цикл. Спрощена схема генералізації туристського продукту.

Процедури керування створенням і реалізацією турпродукту.

Стадії життєвого циклу турпродукту.

Якість обслуговування і засоби її регулювання. Параметри оцінки якості туристських послуг.

Класифікація факторів, що негативно впливають на якість туристського обслуговування.

Практична робота: Функції туроператорів як суб’єктів туристської індустрії. – 2 год.

Самостійна робота: Якість обслуговування і засоби її регулювання. – 8 год.

Тема 8. Діяльність туристських підприємств в умовах конкуренції на ринку туристських послуг

Сучасний туристський ринок. Особливості його функціонування і перспективи розвитку. Туристський попит і туристська пропозиція, їх особливості. Складові туристського попиту. Складові туристської пропозиції.

Конкуренція як основний стимул розвитку туристської індустрії.

Зміст основних підходів до визначення конкуренції.

Конкурентні переваги туристських підприємств. Класифікація конкурентних переваг підприємства.

Якість турпродукту – основа конкурентоспроможності туристського підприємства.

Практична робота: Сучасний туристський ринок. – 2 год.

Самостійна робота: Конкуренція як основний стимул розвитку туристської індустрії. – 8 год.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ ПІД ЧАС ПОДОРОЖЕЙ

Тема 9. Організація страхування туристів під час подорожі

Сутність і поняття страхування. Чотири функції страхування. Ризики у страхуванні. Ознаки страхування. Термін “страховий портфель”. Формування страхового портфеля. Шкідливі чинники (чинники ризику) в туризмі. Їх класифікація.

Системи страхування.

Види страхування в туризмі.

Класифікація медичного страхування.

Розміри страхового відшкодування.

Укладання договорів між туристськими підприємствами і страховими компаніями.

Правила страхування.

Ефективність страхування в туризмі.

Практична робота: Шкідливі чинники (чинники ризику) в туризмі. – 2 год.

Самостійна робота: Ризики у страхуванні в туризмі – 8 год.

Тема 10. Організація транспортного обслуговування туристичних подорожей

Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності. Класифікація транспорту, що застосовується в туризмі.

Перевезення сухопутним транспортом. Перевезення автомобільним транспортом.

Перевезення залізничним транспортом. Подорожі водним транспортом.

Перевезення повітряним транспортом. Класифікація класів обслуговування при авіаперевезеннях. Класифікація чартерних рейсів в авіаперевезеннях.

Інтеграція різних видів транспорту при перевезенні туристів.

Порядок взаємодії туристських і транспортних підприємств. Договори з автотранспортними підприємствами. Договори із залізницею. Договори при організації подорожей водним транспортом. Договори з авіакомпаніями. Класифікація і зміст договорів турпідприємств з авіакомпаніями.

Практична робота: Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності. – 2 год.

Самостійна робота: Екзотичні види транспорту у перевезенні туристів. – 8 год.

Тема 11. Організація надання послуг розміщення в туризмі

Класифікація засобів розміщення. Стисла характеристика засобів розміщення.

Загальні вимоги до засобів розміщення.

Особливості розміщення туристів у транспортних турах.

Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами – засобами розміщення.

Організація надання основних послуг і додаткового сервісу в готелях.

Типологія готелів.

Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг.

Складові готельного продукту.

Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю.

Класифікація номерного фонду в готелях.

Практична робота: Типологія готелів. Класифікація номерного фонду в готелях. – 2 год.

Самостійна робота: Особливості готельного обслуговування у різних країнах світу. – 8 год.

Тема 12. Організація надання послуг харчування в туристичній подорожі

Загальна характеристика послуг харчування в туризмі.

Режими харчування туристів. Можливі схеми організації харчування туристів.

Організація харчування туристів у DESTИНАЦІЯХ.

Організація харчування туристів у засобах розміщення.

Організація харчування в готельних номерах.

Самостійне відвідування об'єктів харчування.

Приблизний склад даних для оцінки якості облаштування і обслуговування на об'єкті харчування.

Особливості організації харчування туристів у транспортних турах і під час транспортного обслуговування.

Заклади ресторанного господарства, їх класифікація.

Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства.

Меню. Його функції.

Організація системи безпеки на підприємствах харчування.

Практична робота: Організація надання послуг харчування в туристичній подорожі. – 2 год.

Самостійна робота: Заклади ресторанного господарства, їх класифікація. – 8 год.

Тема 13. Організація екскурсійного обслуговування у турподорожах

Поняття екскурсійного обслуговування.

Види екскурсій.

Характеристика установ з екскурсійного обслуговування.

Функціональні напрями роботи підприємств екскурсійного обслуговування. Схема функціональних напрямків роботи з організації надання екскурсійних послуг на туристському підприємстві.

Особливості екскурсійного маркетингу.

Менеджмент екскурсійної діяльності.

Організація взаємодії туристських підприємств та установ з екскурсійного обслуговування.

Практична робота: Організація взаємодії туристських підприємств та установ з екскурсійного обслуговування. – 2 год.

Самостійна робота: Види екскурсій. – 8 год.

Тема 14. Надання санаторно-курортних послуг в системі туристської індустрії

Основні поняття про санаторно-курортні заклади. Цілі використання санаторно-курортний комплексу туристами.

Типи основних санаторно-курортних закладів. Типи спеціалізованих санаторіїв для хворих.

Терміни лікування хворих у санаторіях.

Характерні особливості санаторно-курортних послуг. Специфіка санаторно-курортної галузі.

Принципи організації санаторно-курортного лікування.

Основні методи санаторно-курортного лікування. Загальні завдання медичної реабілітації як виду курортної діяльності.

Етапи лікувального процесу. Чотири технологічних періоди медичної реабілітації.

Функціональні складові курортного обслуговування.

Галузева структура курорту.

Організація санаторно-курортної справи відбувається на трьох рівнях: вищому, середньому й нижньому.

Організація взаємодії туристських і санаторно-курортних підприємств.

Практична робота: Специфіка санаторно-курортної галузі. – 2 год.

Самостійна робота: Перспективи розвитку санаторно-курортного комплексу України. – 8 год.

Тема 15. Роль інформаційних технологій у організації туристичних подорожей

Характерні риси розробки і впровадження нових досягнень науково-технічного прогресу в області інформаційних технологій в туризмі.

Основні напрямки автоматизації роботи туристських підприємств.

Програмне забезпечення туристських подорожей.

Керування документообігом і зовнішні зв'язки. автоматизовані системи бронювання і резервування.

Система «AMADEUS».

Система «Worldspan».

Система «Galileo».

Мультимедійні довідники і каталоги для туристських фірм.

Інтернет – технології в туризмі. Можливості Internet у формуванні, просуванні реалізації туристського продукту.

Ефективність роботи туристських підприємств при застосуванні інформаційних технологій.

Практична робота: Інтернет – технології в туризмі. – 2 год.

Самостійна робота: Можливості Internet у формуванні, просуванні реалізації туристського продукту. – 8 год.

5. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ, САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тематика практичних занять

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Організаційні засади створення туристичного підприємства	2
2	Порядок оформлення ліцензії.	2
3	Основні технологічні процеси на туристських підприємствах.	2
4	Державна сертифікація послуг у сфері послуг.	2
5	Стандартизація у сфері туристичних послуг.	
6	Етапи проектування послуги «Туристська подорож».	2
7	Функції туроператорів як суб'єктів туристської індустрії.	2
8	Сучасний туристський ринок.	2
9	Шкідливі чинники (чинники ризику) в туризмі.	2
10	Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності.	2
11	Типологія готелів. Класифікація номерного фонду в готелях.	2
12	Організація надання послуг харчування в туристичній подорожі.	2
13	Організація взаємодії туристських підприємств та установ з екскурсійного обслуговування.	2
14	Специфіка санаторно-курортної галузі.	2
15	Інтернет – технології в туризмі.	
	Усього	30

Теми самостійної роботи

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Види туристських підприємств і їх особливості.	8
2	Нормативно-правова база ліцензування.	8
3	Виставкова індустрія світу у сфері туризму.	8
4	Відповідальність за порушення законодавства у сфері сертифікації.	8
5	Міжнародні органи стандартизації.	8
6	Просування і реалізація турпродукту.	8
7	Якість обслуговування і засоби її регулювання.	8
8	Конкуренція як основний стимул розвитку туристської індустрії.	8
9	Ризики у страхуванні в туризмі.	8
10	Екзотичні види транспорту у перевезенні туристів.	8
11	Особливості готельного обслуговування у різних країнах світу.	8
12	Організація надання послуг харчування в туристичній подорожі.	8
13	Види екскурсій.	8
14	Перспективи розвитку санаторно-курортного комплексу України.	8
15	Можливості Internet у формуванні, просуванні реалізації туристського продукту.	8
	Усього	120

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ

Тема 1. Етапи створення туристського підприємства, його матеріальна база та кадрове забезпечення

Практична робота: Організаційні засади створення туристичного підприємства – 2 год.

Мета: засвоїти організаційні засади створення туристичного підприємства.

Питання до попереднього контролю знань:

1. Які існують організаційні форми туристських підприємств?
2. Які фактори визначають вибір організаційно-правової форми діяльності туристського підприємства?
3. З чого складається процедура створення туристського підприємства?
4. Які основні документи необхідно оформити при створенні підприємства?
5. В яких державних установах необхідно реєструвати створене туристське підприємство?
6. Назвіть основні вимоги до офісу туристського підприємства.
7. Як необхідно розміщувати меблі в офісі туристського підприємства?
8. Які основні вимоги ставляться до персоналу туристських підприємств?
9. Які основні посади існують на турагентських підприємствах?
10. Які основні посади існують на туроператорських підприємствах?
11. В яких випадках ліквідується туристське підприємство?

Завдання 1.

У вигляді таблиці охарактеризуйте етапи створення туристичного підприємства.

№ етапу	Послідовність дій	Стислий зміст етапу	Підсумковий документ

Завдання 2.

Наведіть вимоги, яким повинен відповідати персонал туристичного підприємства.

Завдання 3.

Наведіть вимоги, яким має відповідати службове приміщення для провадження туроператорської діяльності.

Самостійна робота: Види туристських підприємств і їх особливості – 8 год.

Написати реферат на 10-12 сторінок. Роботу захистити.

Література: 2, 3, 6, 7, 10, 13, 14.

Тема 2. Порядок ліцензування туристської діяльності в Україні

Практична робота: Порядок оформлення ліцензії. – 2 год.

Мета: ознайомитись з особливостями ліцензування туристської діяльності.

Питання до попереднього контролю знань:

1. Яка основна мета проведення ліцензування туристської діяльності?
2. Яка різниця між ліцензіатом і здобувачем ліцензії?
3. Які види діяльності у сфері туризму підлягають ліцензуванню в Україні?
4. Які органи державної влади в Україні проводять ліцензування у сфері туризму?

5. Вказати основні законодавчі документи, що регламентують проведення ліцензування у сфері туризму в Україні?
6. Який порядок оформлення ліцензії на туристську діяльність?
7. У який термін орган з ліцензування повинен прийняти рішення про видачу ліцензії?
8. Вказати основні умови ліцензування туристської діяльності.
9. Чи може підприємство – туроператор займатися іншими видами діяльності крім туроператорської?
10. В яких випадках ліцензія переоформляється?
11. В яких випадках видається копія ліцензії?
12. В яких випадках видається дублікат ліцензії?

Завдання 1.

Ознайомитись з Ліцензійними умовами.

Законспектувати п. 10, 11, 17, 20, 28.

Завдання 2.

Навести прелік документів, які треба підготувати для отримання ліцензії на туристську діяльність (п.6 законспектувати).

Завдання 3.

Заповнити бланк заявки на отримання ліцензії.

Самостійна робота: Нормативно-правова база ліцензування. – 8 год.

Мета: ознайомитися з нормативно-правовою базою ліцензування в туризмі.

Завдання.

Зробити презентацію нормативно-правової бази ліцензування в туризмі.

Література: 2, 3, 6, 7, 10, 13, 14.

Тема 3. Характеристика основних технологічних процесів на туристських підприємствах

Практична робота: Основні технологічні процеси на туристських підприємствах. – 2 год.

Мета: розглянути основні технологічні процеси на туристських підприємствах.

Питання до попереднього контролю знань:

1. Розкрийте сутність поняття технологія.
2. Що таке технологічний процес?
3. Яка різниця між основними, допоміжними й обслуговуючими технологічними процесами?
4. Які підприємства існують у сфері туризму?
5. Назвіть основні завдання туроператорів.
6. Які основні функції туроператорів?
7. Назвіть основні завдання турагентів.
8. Які основні функції притаманні турагентам?

Завдання: скласти таблицю основних технологічних процесів у туризмі.

№	Назва технологічного процесу	Стислий зміст технологічного процесу

--	--	--

Самостійна робота: Виставкова індустрія світу у сфері туризму. – 8 год.

Мета: ознайомитися з виставковою індустрією світу у сфері туризму.

Завдання.

Обрати одну з міжнародних туристських виставок.

Підготувати презентацію по обраній туристській виставці.

Література: 2, 3, 8, 9, 10, 13, 14.

Тема 4. Сертифікація в туризмі

Практична робота: Державна сертифікація послуг у сфері послуг. – 2 год.

Мета: ознайомитися з особливостями сертифікації туристичних послуг.

Питання до попереднього контролю знань:

1. Що позначає слово «сертифікація»? Які організації можуть проводити сертифікацію? Що таке сертифікат відповідності і знак відповідності?
2. Яка основна мета сертифікації в туризмі? Які існують види сертифікації? В яких випадках проводиться обов'язкова сертифікація?
3. Які основні завдання державної системи сертифікації УкрСЕПРО? Які організації входять до державної системи сертифікації УкрСЕПРО? Яку інформацію містить сертифікат відповідності послуг?
4. Які послуги у сфері туризму підлягають обов'язковій сертифікації? Які організації можуть проводити сертифікацію готельних послуг?
5. Який порядок проведення сертифікації готельних послуг? Скільки існує схем сертифікації готельних послуг? Які роботи можуть проводитися органом з сертифікації готельних послуг?
6. Для чого проводиться технічний нагляд за сертифікованими готельними послугами? На який термін видається сертифікат відповідності готельних послуг? В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності готельних послуг?
7. Який порядок проведення сертифікації послуг харчування? Скільки існує схем сертифікації послуг харчування? Які роботи можуть проводитися органом з сертифікації послуг харчування?
8. Для чого виконується технічний нагляд за сертифікованими послугами харчування? На який термін видається сертифікат відповідності послуг харчування? В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності послуг харчування?

Самостійна робота: Відповідальність за порушення законодавства у сфері сертифікації. – 8 год.

Проаналізувати можливі порушення та визначити відповідальність за них. Скласти таблицю.

Література: 2, 3, 6, 7, 10, 13, 14.

Тема 5. Стандартизація в туризмі

Практична робота: Стандартизація у сфері туристичних послуг. – 2 год.

Мета: ознайомитися зі стандартизацією в туризмі.

Питання до переднього контролю знань:

1. У чому полягає сутність стандартизації? Які основні цілі й завдання стандартизації у сфері туризму?
2. Наведіть визначення об'єкта, предмета, області й рівня стандартизації.
3. Які існують види стандартизації? Які існують види стандартів? Які документи відносяться до нормативної документації, діючої на території України?
4. Які основні завдання міжнародних організацій із стандартизації? Назвіть провідні міжнародні організації із стандартизації. До яких міжнародних організацій із стандартизації входить Україна?
5. Коли було створено Міжнародну організацію зі стандартизації (ISO)? Коли було створено Міжнародну електротехнічну комісію (IEC)? Коли було створено Міжнародну організацію законодавчої метрології (OIML)? Коли було створено Європейську організацію з якості (ЄОЯ)?
6. Які організації входять до національної системи стандартизації? Коли було створено Державний комітет з питань технічного регулювання та споживчої політики?
7. Які основні стандарти України діють в галузі туризму? Які перспективи розвитку стандартизації у сфері туризму в Україні?

Самостійна робота: Міжнародні органи стандартизації. – 8 год.

Мета: ознайомитися з діяльністю міжнародних органів стандартизації.

Зробити доповідь з презентацією діяльності міжнародних органів стандартизації.

Література: 2, 3, 6, 7, 10, 13, 14.

Тема 6. Туристський продукт, етапи створення, просування та реалізації

Практична робота: Етапи проектування послуги «Туристська подорож» – 2 год.

Мета: Ознайомитися з процесом проектування послуги «Туристська подорож».

Завдання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал та рекомендовані джерела інформації до теми.
2. Розробити та належним чином оформити пізнавальний маршрутно-транспортний (автобусний) тур для туристичної групи (не менше 40 осіб) по території 3-х областей України (за вибором) тривалістю 5 днів / 4 ночі.
3. Дати відповіді на контрольні запитання.

Самостійна робота: Просування і реалізація турпродукту – 8 год.

Завдання: Ознайомтеся з документами, що оформлюються в процесі проектування туристських послуг згідно ДСТУ 28681.1-95 Туристсько-екскурсійне обслуговування. Проектування туристських послуг.

Література: 8, 9, 11, 13, 14.

Тема 7. Особливості створення туристського продукту в умовах розвитку індустрії туризму

Практична робота: Функції туроператорів як суб'єктів туристської індустрії – 2 год.

Мета: охарактеризувати функції туроператорів як суб'єктів туристської індустрії.

Питання контролю попередніх знань:

1. Суб'єкти організації туристичних подорожей.

2. Функції туроператорів і турагентів як суб'єктів організації туристичних подорожей.
3. Завдання
4. Охарактеризуйте основних суб'єктів організації туристичних подорожей.
5. Проаналізуйте сучасний стан організації туристичних подорожей в Україні.
6. Визначте та охарактеризуйте основні функції туроператорів і турагентів як суб'єктів організації туристичних подорожей?
7. Зробіть порівняльний аналіз особливостей роботи туроператорів та турагентів.

Самостійна робота: Якість обслуговування і засоби її регулювання – 8 год.

Мета: визначити критерії оцінювання якості обслуговування і засоби її регулювання.

Завдання.

Скласти анкету для оцінки якості проведеного туру туристом.

Література: 8, 9, 11, 13, 14.

Тема 8. Діяльність туристських підприємств в умовах конкуренції на ринку туристських послуг

Практична робота: Сучасний туристський ринок – 2 год.

Мета: визначити сутність, структура та функції ринку туристичних послуг.

Питання до попереднього контролю знань:

1. Економічний механізм функціонування ринку туристичних послуг.
2. Попит та пропозиція на ринку туристичних послуг.
3. Функції ринку туристичних послуг в економічній системі.

Завдання 1

На карті світу визначити світовий ринок туристичних послуг. Які особливості основних тенденцій на світовому ринку туристичних послуг?

Завдання 2

На контурній карті позначити типи туристичних ринків (високо інтенсивні, стабільні, реформовані, акумулюючі). До якого типу належить туристичний ринок України?

Завдання 3

Навести схему взаємозв'язків ринку туристичних послуг.

Прокоментувати її, аргументуючи основні позиції.

Завдання 4

На наступне практичне заняття написати 4 визначення туристичного ринку за різними авторами, обрати найбільш точне формулювання та пояснити свій вибір.

Самостійна робота: Конкуренція як основний стимул розвитку туристської індустрії – 8 год.

Мета: Визначити роль та характер конкуренції на відповідному туристичному ринку. У вигляді таблиці підібрати характер конкуренції, притаманний відповідному типу ринку і навести приклади країн.

Таблиця

Види туристичних ринків	Характер конкуренції
Ринок чистої конкуренції (приклад: _____)	
Ринок чистої монополії (приклад: _____)	
Олігополістичний ринок (приклад: _____)	
Ринок монополістичної конкуренції (приклад: _____)	

Література: 8, 9, 10, 11, 13, 14.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ ПІД ЧАС ПОДОРОЖЕЙ

Тема 9. Організація страхування туристів під час подорожі

Практична робота: Шкідливі чинники (чинники ризику) в туризмі. – 2 год.

Питання до попереднього контролю знань:

1. Дайте визначення «страхування», «страховик», «страхувальник».
2. Які основні функції виконує страхування?
3. Назвіть обов'язкові види страхування в туризмі.
4. Які Вам відомі види страхування?
5. Який порядок укладання договору про страхування?
6. Назвіть правила та порядок страхування туристів та їх майна.
7. Назвіть випадки, в яких страхові суми не виплачуються.
8. Визначте порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування.
9. Прокоментуйте дії застрахованого в разі настання страхового випадку.

Завдання

Заповнити таблицю, яка містить основні типи ризиків, їх наслідки, а також методи мінімізації для туристичної компанії:

№	Тип ризику	Потенційні наслідки	Методи мінімізації

Самостійна робота: Ризики у страхуванні в туризмі – 8 год.

Мета: охарактеризувати ризики страхування в туризмі.

Завдання.

1. Надати характеристику ризиків у туристській діяльності. Особливості прояву ризиків туристського підприємства.
2. Визначити порядок оформлення страхового полісу.
3. Охарактеризувати страхування від нещасних випадків.
4. Охарактеризувати страхування майна туристів.
5. Охарактеризувати страхування цивільної відповідальності.

Література: 11, 13, 14.

Тема 10. Організація транспортного обслуговування туристичних подорожей

Практична робота: Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності. – 2 год.

Мета: ознайомитися з організацією транспортного обслуговування туристичних подорожей.

Питання до попереднього контролю знань.

1. Які види транспорту входять до транспортної системи країни? Які основні види транспорту застосовують в туризмі? Які напрямки транспортного забезпечення існують в туризмі?
2. Які переваги й недоліки має автомобільний транспорт? Які автопослуги застосовують в туризмі?
3. Які переваги і недоліки мають залізничні подорожі? Які види поїздів існують у системі пасажирських залізничних перевезень? Які існують категорії вагонів для

залізничних пасажирських перевезень? Дайте характеристику існуючої в Європі системи тарифів на залізничні пасажирські перевезення?

4. Які переваги й недоліки мають пасажирські перевезення водним транспортом? Дайте визначення морських круїзів? Які існують класи кают на теплоходах? Як класифікують морські круїзи за ціною? Які особливості мають річкові круїзи?
5. Які переваги й недоліки мають перевезення авіаційним транспортом? Які існують класи обслуговування пасажирів при здійсненні авіаперевезень? Як класифікують чартерні рейси при авіаперевезеннях туристів? Які існують тарифи на пасажирські авіаперевезення?
6. Яку інформацію повинен містити договір між туристським підприємством і автотранспортним підприємством при оренді автобусу? 7. Яку інформацію повинен містити договір між туристським підприємством і залізницею при організації туристської подорожі спеціальним поїздом?
7. Яку інформацію повинен містити договір між туристським підприємством і судновласником при організації подорожей водним транспортом?
8. Які форми взаємодії існують між туристськими підприємствами та авіакомпаніями?

Самостійна робота: Екзотичні види транспорту у перевезенні туристів. – 8 год.

Мета: Ознайомитися з екзотичними видами транспорту, які використовуються в туризмі.

Завдання.

Обрати екзотичний вид транспорту, який використовується в туризмі та зробити доповідь і презентацію.

Література: 1, 3, 4, 8, 11, 13, 14.

Тема 11. Організація надання послуг розміщення в туризмі

Практична робота: Типологія готелів. Класифікація номерного фонду в готелях. – 2 год.

Мета: Ознайомитися з класифікацією готелів та номерів.

Питання до попереднього контролю знань:

1. Розкрийте сутність поняття «засіб розміщення». Як класифікують засоби розміщення для туристів? Яка різниця між колективними й індивідуальними засобами розміщення?
2. Які засоби розміщення відносяться до засобів розміщення готельного типу? Які засоби розміщення відносяться до спеціалізованих засобів розміщення? Які засоби розміщення відносяться до приватних засобів?
3. Назвіть основні вимоги до засобів розміщення.
4. Які послуги містить мінімальний перелік послуг, що зобов'язані надавати засоби розміщення? Які основні вимоги ставляться до персоналу засобів розміщення? Які основні особливості розміщення туристів у транспортних турах?
5. Розкрийте сутність поняття «готель». Як класифікують готелі?
6. Які основні служби повинно мати готельне підприємство? Що відноситься до основних послуг готелів? Що відноситься до додаткових послуг готелів?
7. Як класифікується номерний фонд в готелях?
8. Назвіть основні складові етапи технологічного циклу обслуговування клієнта готелю.

Завдання.

Обрати туристський регіон світу.

Зробити презентацію готельного господарства цього регіону.

Самостійна робота: Особливості готельного обслуговування у різних країнах світу. – 8 год.

Мета: Ознайомитися з особливостями готельного обслуговування у різних країнах світу.

Написати реферат про особливості готельного обслуговування у різних країнах світу.

Література: 3, 4, 11, 13, 14.

Тема 12. Організація надання послуг харчування в туристичній подорожі

Практична робота: Організація надання послуг харчування в туристичній подорожі. – 2 год.

Мета: розглянути процес надання послуг харчування в туристичній подорожі.

Підготуватися відповідати на питання самоконтролю знань.

1. Які існують варіанти організації харчування туристів при виборі туру? 2. Які існують схеми харчування туристів?
2. Які існують режими харчування туристів?
3. Які основні вимоги до організації харчування туристів у засобах розміщення?
4. Які існують форми обслуговування туристів?
5. Що передбачає формула харчування All inclusive?
6. Якими критеріями необхідно керуватися туристу при самостійному виборі ресторану під час подорожі?
7. Які особливості має організація харчування туристів у транспортних турах?
8. Які особливості має організація харчування туристів під час екскурсійного обслуговування?
9. Яку інформацію повинен містити договір між туристським підприємством і закладами ресторанного господарства?
10. Які основні принципи організації харчування туристів?

Виконати завдання

Обрати популярну туристичну країну.

Зробити презентацію на 15-20 слайдів ресторанного господарства одної з обраних туристичних країн світу.

Самостійна робота: Особливості організації харчування туристів у різних видах подорожей. – 8 год.

Мета: Визначити особливості організації харчування під час різних видів подорожей.

Завдання.

1. Визначити особливості організації харчування туристів під час гірських подорожей.
2. З'ясувати особливості харчування туристів під час лижних подорожей.
3. Розповчсти про особливості харчування туристів під час подорожей в жаркому кліматі.
4. Визначити особливості харчування туристів під час подорожей під землею.

Література: 3, 4, 11, 13, 14.

Тема 13. Організація екскурсійного обслуговування у турподорожах

Практична робота: Організація взаємодії туристських підприємств та установ з екскурсійного обслуговування. – 2 год.

Мета: Ознайомитися з особливостями взаємодії туристських підприємств та установ з екскурсійного обслуговування.

Виконати завдання:

1. Дайте визначення поняття «екскурсійне обслуговування».
2. Які потреби людини задовольняють екскурсійні послуги?
3. Назвіть основні показники екскурсійного обслуговування.
4. Назвіть основні форми організації екскурсій.
5. Які функції виконує екскурсія?
6. Як класифікують екскурсії?
7. Які принципи побудови екскурсій?
8. Що таке «портфель екскурсовода»?
9. Що таке диференціація екскурсійного обслуговування?
10. Назвіть основні посадові обов'язки екскурсовода.
11. Які дані повинен містити договір між туристським підприємством і установою екскурсійного обслуговування.

Самостійна робота: Види екскурсій. – 8 год.

Виконати тестові завдання.

1. Фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування є суб'єктами туристської діяльності – це:
 - a. Гіди-перекладачі, екскурсоводи інші фахівці туристського супроводу
 - b. Гіди
 - c. Екскурсоводи
 - d. Менеджери
2. Кваліфікаційні вимоги до гідів-перекладачів, екскурсоводів та інших фахівців туристського супроводу визначаються:
 - a. Підприємством
 - b. Центральним органом виконавчої влади
 - c. Екскурсійним агентством
 - d. Профспілкою
3. Екскурсійна фірма водночас є:
 - a. Турагентом
 - b. Туристичним оператором
 - c. Гідом
 - d. Екскурсоводом
4. Для заняття наданням послуг з екскурсійного обслуговування достатнім буде:
 - a. Отримання ліцензії
 - b. Реєстрації як суб'єкта підприємницької діяльності
 - c. Відкриття рахунку в банку
 - d. Знаання туристичних об'єктів
5. Процес підготовки нової екскурсії – це:
 - a. Створення екскурсії
 - b. Продаж екскурсії
 - c. Промоція екскурсії
 - d. Рентабельність екскурсії

6. Для екскурсійної діяльності рекомендується використовувати такі методи реклами:
- Методи особистих рекламних звернень до потенційних організацій-споживачів екскурсійних послуг
 - Методи посередницьких рекламних звернень
 - Методи звернень
 - Методи комунікації до потенційних організацій-споживачів екскурсійних послуг
7. Роботи із замовниками, з постачальниками й посередниками з надання екскурсійних послуг; документального оформлення взаємин – це:
- Рекламна діяльність з організації екскурсійного обслуговування
 - Комунікаційна діяльність з організації екскурсійного обслуговування
 - Діяльність з організації екскурсійного обслуговування
 - Сервісна діяльність з організації екскурсійного обслуговування
8. Відповідно до якого документа суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням екскурсанта обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщення?
- Договору
 - Технологічної карти
 - Квитка
 - Екскурсійної путівки
9. Виробляти й реалізовувати екскурсійні послуги згідно із законодавством – це:
- Права та обов'язки суб'єктів невиробничої діяльності
 - Права та обов'язки громадян
 - Права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності
 - Права та обов'язки суб'єктів виробничої діяльності
10. Залучати до надання екскурсійних послуг осіб, які відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам зобов'язані:
- Суб'єкти туристичної діяльності
 - Об'єкти туристичної діяльності
 - Гіди
 - Екскурсоводи
11. Отримання туристичних послуг, передбачених договором мають право:
- Гіди
 - Екскурсанти
 - Екскурсоводи
 - Туристи
12. Особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, та його майна мають право:
- Гіди
 - Екскурсанти
 - Екскурсоводи
 - Турагенства
13. Не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території місця перебування зобов'язані:
- Гіди
 - Екскурсанти

- c. Екскурсоводи
- d. Турпратори

14. Цілісне сприйняття якості екскурсії залежить від:

- a. Якості складових послуг
- b. Ціни складових послуг
- c. Тривалості складових послуг
- d. Насиченості складових послуг

15. Робота з постачальниками й посередниками з надання екскурсійних послуг полягає в укладанні необхідних:

- a. Паперів
- b. Договорів
- c. Цін
- d. Туристичних об'єктів

16. Договірні взаємовідносини з автотранспортними підприємствами будують на підставі договору оренди:

- a. Транспортного засобу з екіпажем
- b. Транспортного засобу
- c. Екіпажу
- d. Засобу пересування

17. Проведення екскурсій для груп екскурсантів або для індивідуалів – це:

- a. Продаж туристичного продукту
- b. Надання туристичної послуги
- c. Обслуговування
- d. Екскурсійне обслуговування

18. Сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму – це:

- a. Безпека в галузі туризму
- b. Якість в галузі туризму
- c. Ціна в галузі туризму
- d. Попит в галузі туризму

19. Традиційно до структури екскурсійних об'єктів включають:

- a. Природні об'єкти, експозиції музеїв, картинних галерей та ін.
- b. Природні об'єкти
- c. Експозиції музеїв
- d. Постійні і тимчасові виставки

20. Удосконалення транспортного обслуговування на екскурсійних маршрутах передбачає:

- a. Підвищення ціни
- b. Підвищення комфортності транспортних засобів
- c. Покращення автошляхів
- d. Диференціація транспортних засобів

21. Розширення пропозицій екскурсій за тематикою – це:

- a. Напрямок підвищення ефективності надання екскурсійних послуг
- b. Ціна екскурсійних послуг
- c. Попит екскурсійних послуг

d. Напрямок підвищення ефективності

22. Цілеспрямований та запрограмований наочний процес пізнання особистістю оточуючого світу, побудований на поєднанні зорових, слухових та інших вражень, який проходить під керівництвом кваліфікованого екскурсовода – це:

- a. Прогулянка
- b. Екскурсія
- c. Подорож
- d. Навчання

23. Комплексна туристська послуга, спрямована на ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об'єктами, тривалістю до 24 годин, включає обов'язковий супровід екскурсовода, проходить по заздалегідь затвердженому маршруту та виключає послуги розміщення – це:

- a. Прогулянка
- b. Екскурсія
- c. Подорож
- d. Навчання

24. Комплексне поняття, що охоплює три головні види можливої пропозиції туристського підприємства на ринку: тур, туристсько-екскурсійні послуги й туристські товари – це:

- a. Туристський продукт
- b. Екскурсія
- c. Подорож
- d. Навчання

25. «Екскурсійний продукт» - це:

- a. Туристський продукт
- b. Екскурсія
- c. Подорож
- d. Навчання

26. Попередньо сформований комплекс послуг, які надаються екскурсанту під час екскурсії і реалізується за єдиною ціною – це:

- a. Екскурсійний продукт
- b. Сувенір
- c. Розповідь
- d. Подорож

27. Невіддільність екскурсійного продукту від джерела формування – це:

- a. Особливість екскурсійного продукту
- b. Роль екскурсійного продукту
- c. Ціна екскурсійного продукту
- d. Попит на екскурсійний продукт

28. набір послуг, що складають програму екскурсійного обслуговування – це:

- a. Основний комплекс послуг
- b. Додаткові послуги
- b. Платні послуги
- c. Безкоштовні послуги

29. Важливий компонент екскурсійного продукту, що включає будь-які послуги, що можуть бути надані споживачу за його бажанням і відповідно до його інтересів за додаткову плату –

це:

- a. Основний комплекс послуг
- b. Додаткові послуги
- c. Платні послуги
- d. Безкоштовні послуги

30. Вироблений туристсько-екскурсійним підприємством екскурсійний продукт, що складається з певного набору послуг – це:

- a. Пакет послуг
- b. Основний комплекс послуг
- c. Додаткові послуги
- d. Платні послуги

31. Набір послуг, що надаються екскурсантам відповідно до їхніх потреб і тематики екскурсії, наперед сплачений і розподілений за часом проведення екскурсії – це:

- a. Програма обслуговування
- b. Екскурсія
- c. Програма заходу
- d. Івент

32. Екскурсійні послуги повинні відповідати очікуванням і фізичним можливостям споживачів, яким адресується послуга – це:

- a. Відповідність призначенню
- b. Точність і своєчасність виконання
- c. Комплексність.
- d. Етичність обслуговуючого персоналу

33. Екскурсійні послуги, що надаються споживачеві за обсягами, термінами й умовами обслуговування мають відповідати вимогам, передбаченим в путівках, квитках, квитанціях тощо –це:

- a. Відповідність призначенню
- b. Точність і своєчасність виконання
- c. Комплексність
- d. Етичність обслуговуючого персоналу

34. Надання екскурсійних послуг має забезпечувати можливість отримання не тільки основних, але і додаткових послуг (побутових, послуг зв'язку, торгівельних тощо), що створюють нормальні умови для життєзабезпечення споживачів –це:

- a. Відповідність призначенню
- b. Точність і своєчасність виконання
- c. Комплексність
- d. Етичність обслуговуючого персоналу

35. Обслуговуючий персонал повинен дотримуватися етичних норм поведінки. Споживачеві повинно бути гарантовано ввічливість, доброзичливість, комунікабельність персоналу – це:

- a. Відповідність призначенню
- b. Точність і своєчасність виконання
- c. Комплексність
- d. Етичність обслуговуючого персоналу

36. Екскурсійні послуги мають надаватися у комфортних умовах обслуговування, створених для споживача – це:

- a. Комфортність як загальна вимога

- b. Точність і своєчасність виконання
- c. Комплексність
- d. Етичність обслуговуючого персоналу

37. Художнє оформлення відвідуваних екскурсійних об'єктів, просторова організація маршруту, оформлення інтер'єрів приміщень обслуговування повинні відповідати вимогам композиційної гармонійності й архітектурної цілісності. Зовнішній вигляд і культура мовлення обслуговуючого персоналу мають відповідати вимогам естетичності – це:

- a. Комфортність як загальна вимога
- b. Точність і своєчасність виконання
- c. Естетичність як загальна вимога
- d. Етичність обслуговуючого персоналу

38. Тривалість обслуговування, тривалість і складність екскурсійних маршрутів, спорядження та інвентар, транспортні засоби, меблі й інші предмети оснащення, що використовуються, повинні відповідати фізіологічним і психологічним можливостям екскурсантів – це:

- a. Комфортність як загальна вимога
- b. Точність і своєчасність виконання
- c. Ергономічність як загальна вимога
- d. Етичність обслуговуючого персоналу

39. Розподіл екскурсій на групи та види, виділення в кожній з них основних рис, які визначають характер її проведення – це:

- a. Класифікація екскурсій
- b. Огляд екскурсій
- c. Перелік екскурсій
- d. Тематика екскурсій

40. Екскурсії, що мають на меті задоволення інтересів екскурсантів у пізнанні об'єктів індустриального характеру та підвищення їхнього культурного та ділового рівня – це:

- a. Історичні екскурсії
- b. Оглядові екскурсії
- c. Тематичні екскурсії
- d. Виробничі екскурсії

41. Екскурсії, що ї мають за мету розширення природничих знань, формування екологоцентричного світогляду, знаходження в оточенні природного середовища не задіяного в людській діяльності – це:

- a. Природознавчі екскурсії
- b. Оглядові екскурсії
- c. Тематичні екскурсії
- d. Виробничі екскурсії

42. Екскурсія, що організуються з метою відвідування фестивалів, ярмарок, святкування різноманітних подій, концертів, карнавалів – це:

- a. Екскурсія масовка
- b. Оглядові екскурсії
- c. Тематичні екскурсії
- d. Виробничі екскурсії

43. Особлива форма екскурсійного обслуговування яка поєднує в собі елементи пізнання з елементами відпочинку – це:

- a. Екскурсія масовка
- b. Оглядові екскурсії
- c. Тематичні екскурсії
- d. Екскурсія-прогулянка

44. Екскурсія, що присвячується музичній темі з прослуховуванням музичних творів у салоні автобуса або відвідуванням концертної музичної програми, наприклад у філармонії – це:

- a. Оглядові екскурсії
- b. Тематичні екскурсії
- c. Екскурсія-прогулянка
- d. Екскурсія-концерт

45. Екскурсія проводиться для представників певної професії на виробництві чи науково-дослідних установах і дає наочні відповіді на питання, поставлені в підтемах екскурсії, її можна розглядати як один з методів підвищення кваліфікації – це:

- a. Екскурсія-консультація
- b. Екскурсія-демонстрація
- b. Екскурсія-прогулянка
- c. Екскурсія-концерт

46. Екскурсія, що становить наочну форму повідомлення знань і вже давно запланована в шкільних навчальних програмах із дисциплін природничого циклу – це:

- a. Екскурсія-урок
- b. Екскурсія-консультація
- c. Екскурсія-демонстрація
- d. Екскурсія-прогулянка

47. Екскурсія, що становить завершальний етап роботи екскурсовода з підготовки та проведення екскурсії, і використовується як метод перевірки готовності екскурсовода до проведення екскурсії на нову тему – це:

- a. Пробна екскурсія
- b. Показова екскурсія
- c. Рекламна екскурсія
- d. Фінальна екскурсія

Література: 11, 13, 14

Тема 14. Надання санаторно-курортних послуг в системі туристської індустрії

Практична робота: Специфіка санаторно-курортної галузі. – 2 год.

Мета: з'ясувати специфіку санаторно-курортної галузі.

Обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу:

1. Наведіть приклади курортів за основним лікувальним чинником.
2. Назвіть основні пункти Закону України "Про курорти".
3. Наведіть приклади багатоцільових туристичних центрів світу.
4. Охарактеризуйте три головні функціональні класи курортів.
5. Геопросторові критерії типології курортів.
6. Типологія курортів за соціальними характеристиками і за віком споживачів.
7. Типологія за географічними ринками.
8. Типологія за рекреаційно-продуктною спеціалізацією.
9. Поясніть виникнення терміну SPA.
10. Охарактеризуйте поняття Hotel SPA.

11. Які основні SPA-процедури поліфункціонального SPAкурорту?
12. Охарактеризуйте концепцію організації wellness-дозвілля.
13. Охарактеризуйте SPA-курорти України (м. Львів).
14. Структурі українських санаторіїв за медичним профілем.
15. Структура організаційно-правових форм, передбачених законодавством України.
16. Узагальнена класифікація санаторно-курортних підприємств за різними ознаками.
17. Санаторно-курортне лікування.

Самостійна робота: Перспективи розвитку санаторно-курортного комплексу України. – 8 год.

Обрати область України та зробити презентацію її санаторно-курортного господарства.

Література: 2, 13, 14.

Тема 15. Роль інформаційних технологій у організації туристичних подорожей

Практична робота: Інтернет – технології в туризмі. – 2 год

Питання до попереднього контролю знань:

1. Правила взаємодії туристичної фірми та готельного підприємства.
2. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню.
3. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання.
4. Порядок бронювання в режимі on-line.
5. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг.
6. Правила dead-line.
7. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.

Завдання до виконання:

1. Протестувати кілька існуючих систем бронювання (ппрр, системи бронювання туроператорів).
2. Скласти листи бронювання послуг різних постачальників (транспортних компаній, екскурсійного бюро, готелю, підприємства ресторанного господарства, об'єктів індустрії розваг тощо).

Самостійна робота: Можливості Internet у формуванні, просуванні реалізації туристського продукту. – 8 год.

Мета: з'ясувати можливості Internet у формуванні, просуванні реалізації туристського продукту.

Завдання.

1. Наведіть характеристику автоматизованих системи бронювання і резервування, що використовуються в туризмі.
2. У чому полягає сутність застосування Інтернет технологій?
3. Які основні можливості для туристського бізнесу надає Інтернет?
4. Що необхідно для підключення туристського підприємства до мережі Інтернет?
5. Яка основна мета використання автоматизованих міжнародних систем бронювання?
6. Розкрийте сутність реалізації товарів і послуг в режимі онлайн.
7. Як впливає застосування інформаційних технологій на ефективність роботи туристських підприємств?

Література: 2, 3, 13, 14.

6. КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

1. Цілі та завдання туристичного підприємства.
2. Види туристичних підприємств та їх особливості.
3. Державна реєстрація туристичного підприємства.
4. Ліцензування та сертифікація. Процедура.
5. Вимоги до офісу та персоналу туристичного підприємства.
6. Порядок ліквідації туристичного підприємства.
7. Концептуальне трактування поняття «туристичний продукт».
8. Економічна сутність турпродукту як різновиду товару.
9. Турпакет: сутність, поняття, основні характеристики. Складові турпакета.
10. Види та класифікація турів.
11. Вимоги до організації турів, національні та міжнародні рекомендації та стандарти.
12. Туроператор та турагент як суб'єкти підприємництва.
13. Посадові обов'язки персоналу туристичного підприємства.
- 14.. Особливості співпраці туристичного підприємства з постачальниками послуг.
15. Організація співпраці з готелями, санаторно-курортними комплексами та іншими закладами розміщення туристів.
16. Особливості організації співпраці з транспортними компаніями.
17. Договірні відносини між турагентом і туристом.
18. Договірні відносини між турагентом та туроператором.
19. Місце та значення транспорту в організації туристичної діяльності.
20. Укладення угод між транспортною компанією та турфірмою.
21. Організація взаємодії туристичної фірми з авіакомпанією.
22. Організація обслуговування туристів під час подорожей повітряним транспортом.
23. Особливості чартерних рейсів.
24. Організація обслуговування туристів під час залізничного туру.
- 25.. Особливості обслуговування туристів водним транспортом.
26. Організація перевезення туристів автомобільним транспортом.
27. Організація надання послуг з розміщення туристів.
28. Особливості організації діяльності закладів з розміщення туристів.
29. Організація надання послуг з харчування туристів.
30. Особливості організації санаторно-курортного лікування.
31. Організація анімаційної діяльності в туризмі.
32. Сутність та зміст поняття екскурсія. Класифікація екскурсій.
33. Екскурсознавство як основа організації екскурсійної діяльності.
34. Поняття та види екскурсійних послуг туристичних підприємств.
35. Організація надання екскурсійних послуг на туристично екскурсійних підприємствах.
36. Види формальностей у міжнародному туризмі.
37. Поліцейські формальності.
38. Паспортні формальності.
39. Візові формальності.
40. Митні формальності та валютний контроль.
41. Медико-санітарні формальності.
42. Формальності безпеки.

43. Роль і значення інформаційних технологій у туристичному бізнесі.
44. Формування конкурентних переваг в інформаційному просторі туристичних організацій і дестинацій.
45. Інформаційні системи автоматизації діяльності організацій туристичного бізнесу.
46. Розвиток електронних систем резервування продажу туристичних послуг.
47. Застосування прийомів електронного бізнесу і комерції у діяльності туристичних організацій.
48. Класифікація і функціональні можливості туристичних інтернет-ресурсів.
49. Організація обслуговування послугами харчування туристів.
50. Які типи організації харчування у туристичній подорожі існують?

7. ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Методи навчання

Методи організації і проведення навчально-пізнавальної діяльності: ілюстрація, демонстрація, вивчення стандартів.

Методи стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності: метод наведення прикладів практичних ситуацій фахового змісту.

Пояснювально-ілюстративний: лекція, розповідь, бесіда, пояснення, ілюстрація, демонстрація, презентація, схеми обслуговування гостей у готелях різних категорій.

Репродуктивний: відповіді на питання до самоперевірки, переказ прочитаних матеріалів.

Проблемного викладення: проблематизація кожної теми на початку викладення лекційного матеріалу прикладами з практики.

Частково-пошуковий: евристична бесіда у формі активної лекції.

Дослідницький (проектно-орієнтований): практичне самостійне дослідження та презентація результатів.

Форми контролю

№ з/п	Вид контролю	Методи контролю
1.	Поточний	Відповіді на практичних заняттях
2.	Підсумковий контроль	Індивідуальне опитування на усному екзамені, тестування.

Політика виставлення оцінок: кожна оцінка виставляється відповідно до розроблених викладачем та заздалегідь оголошених здобувачам критеріїв, а також мотивується в індивідуальному порядку на вимогу здобувача.

Перезарахування результатів вивчення навчальної дисципліни є можливим з урахуванням отриманих програмних результатів навчання, кількості кредитів, аудиторних годин та форм контролю.

Політика академічної поведінки та доброчесності (плагіат, поведінка в аудиторії): конфліктні ситуації мають відкрито обговорюватись в академічних групах з викладачем. Плагіат, підказки і списування та інші форми нечесної роботи неприпустимі.

8. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ ОСВІТИ

Шкала орієнтовного нарахування балів за основні форми навчальної діяльності:

Робота на практичних заняттях – 45 балів;

Самостійна робота – 15 балів;

Можлива кількість балів, набраних до підсумкової форми контролю - 60 балів

Підсумковий контроль (тестування) – 40 балів

Всього: 100 балів.

СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Поточна успішність								Екзамен (тест)	Усього
T1- T2	T3- T4	T5- T6	T7- T8	T9- T10	T11- T12	T13- 14	T15		
12	12	12	12	12	12	12	6	40	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0 – 34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

9. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Робоча програма, силабус, презентації лекцій, методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи, білети до екзамену.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Обов'язкова:

1. *Аріон О. В.* Організація транспортного обслуговування туристів : навчальний посібник. Київ : Альтерпрес, 2008. 192 с.
2. *Балашова Р. І.* Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2012.
3. *Галасюк С. С.* Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2013.
4. *Герасименко В. Г.* Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. Харків : Бурун Книга, 2011. 112 с.
5. Закон України «Про туризм» : Закон України №324/95-ВР [від 16.10.2020 р.] URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95%D0%B2%D1%80#Text>
6. *Козловський Є. В.* Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2015. 272 с.
7. *Коляда Т. А.* Правове регулювання туристської діяльності: навч. посіб. Харків : ХНАМГ, 2008. 190 с.
8. *Любіцева О. О.* Методика розробки турів : навчальний посібник. 2-е вид., перероб. і доп. Київ : Альтерпрес, 2008. 300 с.
9. *Любіцева О. О.* Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). Київ : Альтерпрес, 2002. 436 с.
10. *Мальська М. П.* Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр навч. л-ри, 2012.
11. *Мальська М. П.* Організація туристичного обслуговування : підручник. Київ : Знання, 2011. 275 с.
12. *Мальська М. П.* Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-ге вид. перероб. і доп. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 368 с.
13. *Михайліченко Г. І.* Практика організації туристичних подорожей : навч. посіб. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. 156 с.
14. *Писаревський І. М.* Організація туризму : підруч. Харків : ХНАМГ, 2008. 540 с.

Додаткова:

15. *Бабарицька В. К.* Екскурсознавство і музеєзнавство : навч. посіб. Київ : Альтерпрес, 2007. 464 с.
16. *Божук Т. І.* Рекреаційно-туристичні дестинації: теорія, методологія, практика. Львів : Укр. бестселер, 2014. 468 с.
17. *Будейна А. В.* Поїздки за кордон: працевлаштування, туризм, візові документи. Київ : Центр правових досліджень Фурси, 2008. 72 с.
18. *Ващишин М. Я.* Правове регулювання туристичної діяльності: навч.- метод. Посібник. Львів : ПП Сорока Т.Б., 2014. 168 с.
19. *Дяченко Л. П.* Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. Київ : Центр уч. л-ри, 2007. 224 с.
20. *Захарчин Г. М.* Основи підприємництва : навч. посіб. Київ : Знання, 2008. 437 с.
21. *Кифяк В. Ф.* Організація туристичної діяльності в Україні . Чернівці : Книги – XXI, 2003. 300 с.

22. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник Київ : Знання, 2012. 343 с.
23. Мальська М. П., Бордун О. Ю., Жук І. З. Управління персоналом у туризмі. Теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 234 с.
24. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності : навч. посіб. Київ: Грамота, 2006. 286 с.
25. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії : навч. посіб. Чернівці, 2003. 596 с.

Інформаційні ресурси:

<https://www.zakon.rada.gov.ua>

<https://www.unwto.org>

<https://www.statista.com>

<https://ec.europa.eu/eurostat>

<http://www.ukrstat.gov.ua>

<https://www.tourism.gov.ua>

СЛОВНИК

Автопоїзд – колона автобусів, що перевозить туристські групи згідно із затвердженим маршрутом.

Автостоп – різновид неорганізованого туризму з використанням в якості засобів пересування попутних автомобілів безкоштовно або за невелику платню.

Активні туристи – різнорідна (гетерогенна) група, що об'єднує представників різних соціальних прошарків і характеризується середнім рівнем прибутків (технічні працівники, висококваліфіковані робітники, службовці та ін).

Ануляція – скасування туристичної поїздки.

Багажна квитанція (талон) – оформляється авіакомпанією і видається пасажирові при реєстрації на рейс. Це офіційний документ, який підтверджує, що авіакомпанія бере на себе обов'язок з перевезення та видачі цього багажу після закінчення перевезення.

Блок-чартер – оренда певної частини повітряного судна на один або декілька регулярних рейсів.

Ботель – рекреаційне підприємство, призначене для цілорічного функціонування, на зразок турбази на березі річки або іншої водойми.

Ботокемпінг – рекреаційне підприємство (низова ТРС) сезонного типу зі спорудами та засобами для технічного обслуговування плавзасобів. Знаходиться на березі річки або іншої водойми і розміщується в проміжних пунктах лінійних водних туристських маршрутів.

Бронювання – попереднє закріплення за певним туристом (пасажиром) або групою туристів (пасажирів) місць у готелях або транспортних засобах, квитків у культурно-видовищні заклади та ін. на конкретні дати.

Будинок відпочинку – рекреаційне підприємство (низова ТРС), що характеризується різноманітними циклами рекреаційних занять і переважним використанням ресурсів прилеглої території.

Ваучер – документ, виданий туристичною або транспортною фірмою на підтвердження того, що турист оплатив конкретні види послуг: проживання в готелі, харчування, екскурсійне обслуговування, проїзд на транспорті і т. д. і є підставою для отримання цього обслуговування.

Високий сезон – період найбільшої активності в туризмі, найпопулярніший час року для подорожей; період найбільш високих тарифів на туристичні послуги. Високий сезон не завжди збігається з порами року.

Гід – провідник-професіонал, що показує туристам визначні місця міста або місцевості.

Гід перекладач – екскурсовод, провідник туристської групи, який вільно володіє мовою країни перебування.

Дорожній чек – банківський платіжний засіб, який можна обміняти на готівку в тій валюті, в якій він виписаний, або на еквівалентну суму в іноземній валюті за діючим курсом. Банки, що видають дорожні чеки, гарантують повне повернення грошей у випадку втрати цих чеків в результаті крадіжки, знищення і т. п.

Екологічні стежки – екскурсійні маршрути, які прокладаються в межах найбільш відвідуваних територій з метою духовного і фізичного розвитку особистості.

Європейський план – готельний тариф, що включає в себе тільки вартість розміщення (без вартості харчування).

Залізничний круїз – залізнична туристична поїздка протягом декількох днів по

круговому маршруту з використанням поїзда не тільки для пересування, але і для надання туристам розміщення, харчування і т. д. з зупинками по маршруту для проведення екскурсій.

Замкнений круговий маршрут – круговий маршрут з транспортуванням пасажирів до місця призначення і назад одним і тим же видом транспорту.

Зустріч і проводи – набір послуг (допомога перекладача, піднос багажу, автотранспорт), що надаються туристам при їх доставці з ж/д вокзалу, з аеро- або морського порту в готель і назад.

Індивідуальний тур – тур з певним набором турпослуг, замовлений клієнтом (або невеликою групою) за своїм розсудом, включаючи розміщення, харчування, трансфер, екскурсійну і розважальну програму.

Інклюзив-тур – основний вид індивідуального або групового туру. Як правило, є чітко спланованою по маршруту, часу, терміну, набору і якості послуг поїздкою, яка продається споживачу як нероздільний на елементи товар за загальною ціною, звичайно включає в себе вартість як обслуговування, так і проїзду за маршрутом.

Караванінг – вид автотуризму, при якому в ролі засобів розміщення використовують караван.

Категорія готелю – класифікація готелів за категоріями, заснована на комплексі вимог до будівель, устаткування, якості послуг і рівнем обслуговування. Категорії позначаються від 1* до 5*.

Квота – кількість номерів, що виділяються засобом розміщення туроператору, турагенту на підставі договору і в певний час.

Кемпінг – табір для автотуристів, обладнаний наметами або іншими легкими спорудами літнього типу (наприклад, бунгало), автомобільною стоянкою, системою водопостачання та каналізації, а також пристосуваннями для приготування їжі.

Комплексне обслуговування – стандартний набір туристичних послуг, що зазвичай включає в себе зустріч і проводи, розміщення в готелі, харчування та екскурсійне обслуговування.

Круїз – морська або річкова туристична поїздка на теплоході, що використовується як засіб перевезення, розміщення, харчування, розваг і т. д., що включає в програму берегове обслуговування.

Курортна зона – територія зі сприятливими для відпочинку та лікування кліматичними умовами та високою естетичною привабливістю пейзажу (морські, озерні, річкові узбережжя, бальнеологічні комплекси на базі термальних і мінеральних джерел).

Курортний збір – податок, що встановлюється місцевою владою курортів і збирається з усіх відвідувачів, які прибувають на ці курорти та користуються будь-якими засобами розміщення.

Маршрут – заздалегідь намічений або встановлений шлях прямування мандрівників (туристів) або транспортних засобів.

Митна декларація – письмова або усна заява з боку туристів прикордонникам при перетині кордону, що містить відомості про речі і предмети, що перевозяться туристами.

Митні пільги – часткове або повне звільнення від сплати мита на ввезення в країну предметів або товарів, зазвичай оподатковуваних митом; часткове або повне зняття обмежень на вивезення з країни певних предметів або товарів.

Міжнародний туристичний ваучер – документ, який об'єднує ваучер і офіційний документ як його невід'ємну частину: призначений для бронювання місць в готелях, оренди

автомобілів і інших видів обслуговування в подорожах, що вимагають попередню оплату.

Міста-курорти – урбанізовані території, функції яких спрямовані на задоволення потреб у лікуванні (з переважанням помірною режиму) або в розвагах; характеризуються значною кількістю технічних систем, розвиненою сферою обслуговування, що становить основу рекреаційної системи.

Модифікований американський план – готельний тариф, що включає в себе вартість розміщення та дворазового харчування (сніданок і обід або сніданок і вечеря).

Мотель – готель для автотуристів, що знаходиться на автостраді, як правило, обладнаний гаражем, станцією технічного обслуговування, автозаправною станцією та іншими службами, необхідними автотуристам.

Наземне обслуговування – сукупність послуг, що надаються туристу (за виключенням послуг перевізника) з моменту його прибуття до пункту (країни) призначення.

Напівпансіон – обслуговування туриста протягом доби, надання йому неповного набору послуг (ночівля, сніданок, бронювання місць на транспорт); вид комплексного обслуговування, що складається із зустрічі та проводів, розміщення, дворазового харчування.

Низький сезон – найменш популярний час для подорожей – період максимальних знижок на тури.

Номерний фонд – загальна кількість номерів у готелі.

Норма багажу – максимальна вага або об'єм багажу, що приймається авіакомпанією до безкоштовного перевезення. У практиці міжнародних авіап перевезень Н. б. звичайно складає 30 кг (66 фунтів) на людину при перевезенні першим класом і 20 кг (44 фунти) при перевезенні.

Організатор туру – приватна особа (часто турагент) або організація, яка збирає групу туристів для участі в турі, що надається туристичною фірмою. Як правило, організатору туру може надаватися безоплатна поїздка за даним маршрутом.

Організований туризм – поїздка, організована туристичними фірмами по стандартному або розробленому самим туристом маршрутом.

Пансіон – невеликий приватний готель (на 5-10 номерів), в якому обслуговування гостей забезпечується власником або сім'єю, які переважно проживають в тій же будівлі.

Пекідж-тур – будь-який тур (індивідуальний або груповий), що включає в себе певний набір послуг (перевезення, розміщення, харчування, екскурсії і т. д.), загальна вартість продажу якого дорівнює вартості його елементів.

План-карта – схема розташування місць в каютах або купе.

Подорож – поїздка або пересування пішки до іншої, ніж постійне місце проживання, місцевості або країни з будь-якою метою, що включає заняття, що оплачується, в цій місцевості або країні.

Подорож інформаційно-рекламна – туристська подорож, що здійснюється з метою ознайомлення з особливостями маршруту для підготовки серії інформаційно-рекламних матеріалів.

Приймаюча сторона – юридична особа або індивідуальний підприємець, контрагент, приймають туристів прибулих в країну (місце) тимчасового перебування. Зміст обслуговування, яке надається приймаючою стороною, визначається ваучером.

Пряме бронювання – бронювання без посередників.

Регулярний рейс – рейс, що виконується постійно протягом певного терміну у відповідності до раніше встановленого й опублікованого розкладу.

Реєстраційна картка – що видається в ряді країн прикордонною владою тимчасовим відвідувачам при в'їзді в країну документ, що підтверджує реєстрацію цих відвідувачів владою даної країни.

Рекламний тур (ознайомча поїздка) – безкоштовний або пільговий тур, організований для турагенцій і/або співробітників авіакомпаній з метою їх ознайомлення з певними туристичними маршрутами та центрами.

Рецепція – загальний зал або кімната в готелях для прийому, реєстрації та оформлення гостей, а також знаходження чергових-порт'є для прийому і видачі ключів від номерів і виконання різного виду доручень гостей готелю.

Розрахунковий час – момент початку/закінчення доби (зазвичай 12:00), до настання якого клієнт готелю зобов'язаний звільнити номер або оплатити повністю або частково наступну ночівлю.

Ручний багаж – речі, які авіакомпанія дозволила без додаткової плати перевозити при собі, причому відповідальність за збереження ручного багажу несе пасажир.

Санаторій – рекреаційне підприємство (низова ТРС), лікувально-профілактичний заклад, призначений переважно для курортного лікування на основі використання клімату та фізіотерапії, дієти, спеціального режиму дня тощо.

Сертифікація турслуж – процедура перевірки якості пропонованих продуктів туристичної фірми з подальшою видачею сертифікату відповідності якості.

Сімейний план – система знижок з вартості розміщення, що надаються в деяких країнах готелями членам однієї сім'ї, які подорожують разом.

Сімейний план – система знижок з вартості розміщення, що надаються в деяких країнах готелями членам однієї сім'ї, які подорожують разом.

Скі-пас – дозвіл або пропуск на користування підйомниками в певному місці для спуску на гірських лижах чи сноуборді.

Суб'єкти туристської діяльності – це підприємства, заклади, організації незалежно від форм власності, а також фізичні особи, які зареєстровані відповідно до чинного законодавства на здійснення діяльності з надання туристичних послуг.

Суперточка-тур – локальна (просторово обмежена) територія антропогенного або природного походження, що являє собою унікальне поєднання природних компонентів (пейзажне різноманіття, атрактивність ландшафтів) і характеризується суттєвою соціально-історичною діяльністю.

Супроводжуючий – службовець туристичної фірми, в обов'язки якого входить супровід туристів за маршрутом, організація розміщення, харчування та перетарифний план (A tariff plan) - сукупність тарифів для різних типів номерів з урахуванням сезонів, робочих і вихідних днів, кількості проживаючих у номері гостей і варіантів, включених у тариф послуг.

Такс-фрі (tax free) – система часткового повернення податку на додану вартість в ряді країн при купівлі та вивезенні товару іноземцями. Як правило, використовується в великих магазинах при купівлі товару дорожче певної суми. Гроші можуть повертатися при перетині кордону або в країні постійного перебування.

Тарифи авіаквитків – диференційована система оплати авіап перевезення в залежності від рівня послуг, що надаються, умов використання, обміну та повернення авіаквитків.

Тип закладу громадського харчування – категорія закладів громадського харчування, об'єднаних за характерними ознаками асортименту кулінарної продукції, контингентом споживачів та формами організації їхнього обслуговування.

Транзит – провезення пасажирів (туристів) з однієї країни в іншу через проміжну країну.

Транзитний відвідувач – особа, яка робить зупинку в даній місцевості або країні під час дороги до місця призначення.

Транзит-чартер – чартерне перевезення, організоване кількома розташованими в різних регіонах туроператорами (або філіями одного туроператора), що припускає проміжну посадку в третьому аеропорту з метою прийняття на борт туристів, які прямують на відпочинок у DESTИНАЦІЮ рейсу.

Трансфер (Transfer) – будь-яке перевезення туриста всередині туристичного центру (доставка з вокзалу, аеропорту або морського порту в готель і назад; з одного вокзалу, аеропорту або морського порту на інший; з готелю в театр і назад).

Трансфер в туризмі – перевезення туристів на ділянках аеропорт - база - аеропорт, вокзал - база - вокзал, яке здійснюється переважно автобусами.

Тур – поїздка за певним маршрутом в певний термін з певним комплексом послуг (перевезення, розміщення, харчування та ін.). Розрізняють індивідуальну та групову подорож.

Турагент – роздрібна туристська фірма, що займається реалізацією турів, які організуються оптовими туристськими фірмами, а також продажем споживачам окремих туристських послуг (транспортних квитків, екскурсій тощо).

Турагентська діяльність – діяльність із просування й реалізації туристичних, зокрема готельних послуг, що здійснюється на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем (турагентом чи готельним комплексом).

Турдокументи (Tour documents) – документи, які видаються туристам туристичною фірмою, що їх обслуговує, в обмін на ваучер у першому пункті обслуговування (готельні талони, талони на харчування та екскурсії), за якими туристам надаються конкретні туристичні послуги.

Туристична послуга – економічне благо, спожите туристом і виражене в результаті виконання відповідним виконавцем договору відшкодованих послуг із перевезення, розміщення, харчування, екскурсійного та іншого обслуговування туриста.

Туристичне агентство (турагентство) – туристична фірма, що займається реалізацією населенню турів, організованих оптовими туристичними фірмами, а також продажем споживачам окремих туристичних послуг (транспортних квитків, екскурсій тощо).

Туристичний агент – фізична або юридична особа, що має з готелем договірні відносини на постачання клієнтів.

Туристичний ваучер – супровідний документ, що встановлює право туриста на туристичні послуги, які входять до складу туру, а також визначає їхні обсяг, якість та інші характеристики і підтверджує факт їх надання.

Туристичний продукт – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше, ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, розміщення та інші, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

Туристичні документи – документи, що видаються туристам обслуговуючою їх туристичною фірмою в обмін на ваучер в першому пункті обслуговування (готельні талони, талони на харчування та екскурсії).

Туроператор – це юридична особа (або індивідуальний підприємець), яка здійснює

діяльність із формування, просування та реалізації туристичного продукту на підставі ліцензії. Компанія, що спеціалізується на плануванні, складанні турів (туристичних маршрутів) і продає турпутівки за допомогою турагентів або безпосередньо туристові.

Туроператорська діяльність (tour operator activity) - діяльність із формування, просування та реалізації туристичного продукту, що здійснюється на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем (туроператором).резезення.

Форс-мажор – дія непереборної сили або інша обставина, настання якої не могло бути відвернене стороною, відповідальною за виконання зобов'язання за договором (угодою), і яка є причиною його невиконання (наприклад, війна, стихійне лихо, страйки тощо).

Фрахтування – укладання чартеру.

Хостел – готель, що працює за принципом гуртожитку. В цьому випадку здаються не номери, а ліжко-місця. Це дешевше, але не так безпечно і комфортно, та й не завжди дешевше.

Чартер – договір між власниками транспортного засобу (корабля, літака, автобуса і т. п.) і фрахтувальником (наймачем) на оренду всього транспортного засобу або його частини на певний рейс або термін.

Шведський стіл – вид самообслуговування в ресторанах, кафе, що відрізняється тим, що відвідувачі за єдину усереднену плату одержують будь-яку кількість страв за своїм бажанням серед запропонованих, заздалегідь виставлених в залі.

Навчальне видання

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ

Програма та навчально-методичні матеріали до курсу для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація»
ОПП «Туризмознавство»

Укладач:

Шумлянська Наталя Володимирівна,
старший викладач

Друкується в авторській редакції

План 2025

Підписано до друку 31.02.2025. Формат 60x84/16.
Гарнітура «Times». Папір для мн. ап. Друк ризограф.
Ум. друк. арк. 2,10. Обл.-вид. арк.2,20. тираж 100. Зам. №
ХДАК, 61057, Харків-3, Бурсацький узвіз, 4.