

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра міжнародної економіки та туризму

Г.А. Богатирьова

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

**Кривий Ріг
2018**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра міжнародної економіки та туризму

Г.А. Богатирьова

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Затверджено на засіданні
кафедри міжнародної економіки та
туризму
Протокол № 3
від “ 17 ” вересня 2018 р.

Схвалено навчально-методичною радою
ДонНУЕТ
Протокол № 1
від “ 11 ” жовтня 2018 р.

**Кривий Ріг
2018**

УДК 338.48-61(072)
Б 73

Рецензенти:

Г.О. Горіна - док. екон. наук, доцент;
В.В. Барабанова - канд. екон. наук, доцент.

Богатирьова Г.А.

Б 73 Організація туристичних подорожей [Текст]: метод. рек. до вивч. дисц. / Г.А. Богатирьова; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. міжнар. економіки та туризму. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2018. – 64 с.

Методичні рекомендації призначені для студентів всіх форм навчання і покликані допомогти студентам організувати вивчення дисципліни «Організація туристичних подорожей» завдяки інформації щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт, що виконуються студентами протягом вивчення дисципліни. Методичні рекомендації містять перелік питань для підготовки до підсумкового контролю та перелік основної та додаткової літератури, термінологічний словник.

УДК 338.48-61(072)
Б 73

© Богатирьова Г.А., 2018
© Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені Михайла
Туган-Барановського, 2018

ЗМІСТ

ВСТУП	4
ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	5
ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ	19
Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України.....	20
Змістовий модуль 2. Організація транспортних подорожей та перевезень.....	22
Змістовий модуль 3. Туристські формальності.....	24
Змістовий модуль 4. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей.....	26
ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	28
Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України.....	29
Змістовий модуль 2. Організація транспортних подорожей та перевезень.....	33
Змістовий модуль 3. Туристські формальності.....	42
Змістовий модуль 4. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей.....	47
Термінологічний словник	60

ВСТУП

Туристичні послуги посідають одне з перших місць у міжнародній торгівлі послугами. На початку третього тисячоліття туризм перетворився на поширене соціально-економічне та політичне явище, що впливає на світовий устрій і політику не тільки за кордоном, а і в Україні. Туризм став одним із найприбутковіших видів бізнесу, зрівнявшись за ефективністю інвестицій із нафтогазовидобувною промисловістю й автомобілебудуванням.

Туризм розвивається як система, яка надає всі можливості для ознайомлення з історією, культурою, звичаями, духовними і релігійними цінностями різних країн і народів світу, дає прибуток у скарбницю держави. Туристська індустрія безпосередньо взаємодіє з більшістю інших галузей економіки, в тому числі з промисловістю, сільським господарством, будівництвом, транспортом, страхуванням, зв'язком, торгівлею, харчуванням, культурою, мистецтвом, стимулює їх розвиток.

Стратегічною метою розвитку туристської індустрії України є вихід на світовий рівень туристських послуг. Основними передумовами для цього є: географічне положення; наявність природного, історико-археологічного туристського потенціалу; конкурентоспроможність туристських послуг. В Україні на сьогоднішній день уже відбулося усвідомлення важливості розвитку туризму як одного з ефективних засобів лікування національної економіки завдяки здатності цього сектора забезпечувати значні валютні надходження, створювати значну кількість нових робочих місць та іншим перевагам.

Дисципліна «Організація туристичних подорожей» забезпечує підготовку студентів зі спеціальності «Туризм» і разом з іншими дисциплінами формує інтегрований підхід до туристичної підготовки бакалаврів.

Мета – формування системи професійних теоретичних знань і практичних вмінь та навичок з технології і організації туристичних подорожей, формування програм турів, організації транспортних перевезень, дотримання туристських формальностей та забезпечення безпеки туристичних подорожей.

Завдання: визначення принципів діяльності туристичних підприємств; здобуття практичних навичок формування асортименту туристичного підприємства, етапів планування туристичних подорожей, програмного їх забезпечення; встановлення ефективної взаємодії між туристичними підприємствами і транспортними компаніями; отримання знань і вмінь щодо принципів формування програм перебування туристів, методів активізації туристів, визначення програмних заходів у відповідності до мети подорожі, запитів споживачів, сезонності тощо; формування навичок організації обслуговування клієнтів туристичного агентства у відповідності до стандартів якості обслуговування; забезпечення безпеки туристичних подорожей.

ЧАСТИНА 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова для студентів напряму підготовки 6.140103 Туризм»
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	4
Лекції, годин	30
Практичні / семінарські, годин	20
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	100
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних	3,3
самостійної роботи студента	5
Вид контролю	екзамен

2. Програма дисципліни

Ціль – формування системи професійних теоретичних знань і практичних вмінь та навичок з технології і організації туристичних подорожей, формування програм турів, організації транспортних перевезень, дотримання туристських формальностей та забезпечення безпеки туристичних подорожей.

Завдання: визначення принципів діяльності туристичних підприємств; здобуття практичних навичок формування асортименту туристичного підприємства, етапів планування туристичних подорожей, програмного їх забезпечення; встановлення ефективної взаємодії між туристичними підприємствами і транспортними компаніями; отримання знань і вмінь щодо принципів формування програм перебування туристів, методів активізації туристів, визначення програмних заходів у відповідності до мети подорожі, запитів споживачів, сезонності тощо; формування навичок організації обслуговування клієнтів туристичного агентства у відповідності до стандартів якості обслуговування; забезпечення безпеки туристичних подорожей.

Предмет: технологія та організація туристичних подорожей.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства

Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства

Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів

Тема 4. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві

Тема 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів

- Тема 6. Туристичні перевезення залізничним транспортом
Тема 7. Організація перевезень туристів автотранспортом
Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи
Тема 9. Туристичні перевезення повітряним транспортом
Тема 10. Види туристичних формальностей та умови їх виконання
Тема 11. Паспортно-візові формальності
Тема 12. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності
Тема 13. Страхування в туризмі
Тема 14. Туристичні документи та правила їх оформлення
Тема 15. Бронювання туристичного обслуговування
Тема 16. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки
Тема 17. Претензійна робота в туризмі
Тема 18. Безпека туристичних подорожей

3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України					
Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства	8	1	1	-	6
Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства	8	1	1	-	6
Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів	8	1	1	-	6
Тема 4. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві	8	1	1	-	6
Разом за змістовим модулем 1	32	4	4	-	24
Змістовий модуль 2. Організація транспортних подорожей та перевезень					
Тема 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	11	2	1	-	8
Тема 6. Туристичні перевезення залізничним транспортом	11	2	1	-	8
Тема 7. Організація перевезень туристів автотранспортом	11	2	1	-	8
Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи	12	2	2	-	8
Тема 9. Туристичні перевезення повітряним транспортом	11	2	1	-	8
Разом за змістовим модулем 2	56	10	6	-	40
Змістовий модуль 3. Туристські формальності					

Тема 10. Види туристичних формальностей та умови їх виконання	6	1	1		4
Тема 11. Паспортно-візові формальності	6	1	1		4
Тема 12. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	8	2	2		4
Разом за змістовим модулем 3	20	4	4		12
Змістовий модуль 4. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей					
Тема 13. Страхування в туризмі	6	2	1		4
Тема 14. Туристичні документи та правила їх оформлення	6	2	1		4
Тема 15. Бронювання туристичного обслуговування	6	2	1		4
Тема 16. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки	6	2	1		4
Тема 17. Претензійна робота в туризмі	6	2	1		4
Тема 18. Безпека туристичних подорожей	6	2	1		4
Разом за змістовим модулем 4	42	12	6	-	24
Усього годин	150	30	20	-	100

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар – розгорнута бесіда Умови створення та функціонування туристичного підприємства	1
2	Семінар – розгорнута бесіда Технологія створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства	1
3	Семінар – дискусія Принципи формування програм перебування туристів	1
4	Семінар - дискусія Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві	1
5	Семінар - обговорення Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	1
6	Семінар - обговорення Туристичні перевезення залізничним транспортом	1
7	Семінар-бесіда Організація перевезень туристів автотранспортом	1
8	Семінар - бесіда Морські та річкові перевезення і круїзи	2
9	Семінар – розгорнута бесіда Туристичні перевезення повітряним транспортом	1
10	Семінар - розгорнута бесіда Види туристичних формальностей та умови їх виконання	1
11	Семінар запитань і відповідей Паспортно-візові формальності	1
12	Семінар запитань і відповідей Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	2
13	Семінар - розгорнута бесіда Страхування в туризмі	1
14	Семінар запитань і відповідей Туристичні документи та правила їх оформлення	1
15	Семінар - розгорнута бесіда Бронювання туристичного обслуговування	1
16	Семінар - розгорнута бесіда Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки	1
17	Семінар - запитань і відповідей Претензійна робота в туризмі	1
18	Семінар запитань і відповідей Безпека туристичних подорожей	1
Всього		20

5. Індивідуальні завдання

1. Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
2. Підготовка рефератів, доповідей за обраною темою.
3. Добір інформації щодо комплексу туристичних послуг під час туристичної подорожі.
4. Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях.

6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Вид та тема семінарських занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України			
Семінар – розгорнута бесіда Умови створення та функціонування туристичного підприємства	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: законодавчі та нормативні умови впровадження господарської діяльності із організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності; етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг; особливості функціонування туристичних підприємств України різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми. Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми. Організація роботи front-, back-офісу та call-центру туроператорів. Джерела [2 – 4, 6, 7]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар – розгорнута бесіда Технологія створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Вибір географії подорожей туристичним підприємством. Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: туристський регіон, район, зона, центр, комплекс. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Рівень туристичного засвоєння території України. Основні туристичні регіони та райони України. Розвиненість туристичної інфраструктури впродовж транспортних коридорів. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру. Засоби активізації туристів. Культура обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві. Організація обслуговування різних типів споживачів. Формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи. 2. Самотестування.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант

		3. Підготовка до понятійного диктанту.	
Семинар – дискусія Принципи формування програм перебування туристів	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів і типів туризму, інфраструктури курорту та туристичної дестинації. Види та характеристики програмних заходів в туризмі. Умови виконання програм перебування туристів. Створення бази реалізації програм перебування, партнерська робота з підприємствами розміщення туристів і транспортними компаніями. Завантаженість підприємств розміщення та складання графіків заїздів (для підприємств сезонної дії та лікувально-оздоровчого профілю). Джерело [1 – 3, 5, 9]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень
Семинар - дискусія Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Техніка і технологія продажів в туристичній фірмі. Комунікації у безпосередньому спілкуванні та методи продажу, формування основних каналів збуту турпродукту. Форми і стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнтури туристичної фірми. Порівняльний аналіз (позиціонування) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту. Змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту, а також його відповідність вимогам певних типів туристів. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми. Професійні стандарти працівників туристичної фірми. 2. Джерело [3, 5, 9, 13]. 3. Підготовка й презентація доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення проблемних питань
Разом змістовий модуль 1	24		
Змістовий модуль 2. Організація транспортних подорожей та перевезень			
Семинар - обговорення Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень. Види транспортних подорожей та їх характеристика. Перелік нормативно-правових актів, що регулюють міжнародні транспортні перевезення. Перевізні документи та правила їх оформлення. Питання безпеки туристичних транспортних подорожей. Перелік заходів, призначених для забезпечення безпеки транспортних подорожей. Діяльність міжнародних організацій з питань безпеки перевезень різними видами транспорту. Забезпечення безпеки туристів при організації транспортних подорожей різними видами транспорту. Особливості розробки транспортних маршрутів. Вимоги до транспортних засобів для перевезення туристів. Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах. Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень. Джерело [4 – 8, 11, 14]. 2. Самотестування.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення проблемних питань

		3. Термінологічний диктант.	
Семінар - обговорення Туристичні перевезення залізничним транспортом	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань : Стан розвитку залізничних сполучень. Нормативно-правова база міжнародних і внутрішніх перевезень залізничним транспортом. Специфіка перевезення туристів залізничним транспортом за кордоном. Обслуговування туристів на залізничному транспорті. Організація туристсько-екскурсійних потягів. Забезпечення безпеки перевезення туристів залізничним транспортом. Джерело [1, 2, 4, 5, 6]. 2. Самотестування. 3. Самоперевірка знань шляхом	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення проблемних питань
Семінар - бесіда Організація перевезень туристів автотранспортом	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Види автотранспортних перевезень. Розробка туристичного автомобільного маршруту. Визначення економічної ефективності рейсів та складання графіків руху. Організація перевезень на регулярних маршрутах. Особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту. Розрахунок вартості перевезення. Організація прокату автомобілів: основні прокатні компанії, умови прокату. Джерело [4 – 11, 15]. 2. Самотестування. 3. Самоперевірка знань шляхом обговорення доповідей.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення проблемних питань
Семінар - бесіда Морські та річкові перевезення і круїзи	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Особливості обслуговування туристів водним транспортом та формування круїзних територій. Особливості лінійних та каботажних маршрутів. Типи та класи суден. Характеристика основних круїзних територій світу. Ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей. Ринок туристичних послуг морських (річкових) круїзів в Україні. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка. Види круїзів та їх характеристика. Ознаки класифікації суден за категоріями та кают за розрядами. Особливості організації круїзів на міжнародних лініях. Основні етапи організації обслуговування туристів на круїзному судні та формування програм обслуговування. Особливості організації берегового обслуговування туристів та організації екскурсійних програм. Особливості перевезення туристів на поромах та переправах. Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення: прогулянки вихідного дня, екскурсії, анімаційні заходи тощо. Джерело [1, 2, 10]. 2. Самотестування. 3. Термінологічний диктант.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання практичних завдань, перевірка зібраної інформації
Семінар- розгорнута бесіда Туристичні перевезення повітряним транспортом	8	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Сучасний стан ринку авіаперевезень. Нормативно - правова база міжнародних і внутрішніх перевезень на авіатранспорті. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Основні правила перевезення туристів та їх багажу повітряним транспортом. Основні види тарифів на авіатранспорті. Система пільг. Умови організації чартерних перевезень. Авіа-чартер. Класи обслуговування на повітряному транспорті. Система тарифів та пільг на авіатранспорті. Особливості перевезення багажу туристів. Організація карго-рейсів. Характеристика діяльності IATA як базової	Тестування, обговорення проблемних питань

		організації щодо регулювання міжнародних авіаперевезень, формування розкладу рухів рейсів на міжнародних маршрутів та встановлення нормативних тарифів. Порядок отримання сертифікату на продаж авіаквитків. Послідовність оформлення документів та основні вимоги до сертифікації посередницьких послуг із продажу авіаквитків. 2. Джерело [1, 2, 5]. 3. Самотестування.	
Разом змістовий модуль 2	40		
Змістовий модуль 3. Туристські формальності			
Семинар – розгорнута бесіда Види туристичних формальностей та умови їх виконання	4	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Поняття та основні види туристських формальностей. Міжнародні форуми та конгреси з питань туристичних формальностей. Світова та національна нормативно-правова база виконання туристських формальностей. Перелік основних нормативних документів, які забезпечують спрощення туристських формальностей та встановлення візового режиму в ряді країн світу. Вплив туристської політики та спрощення туристських формальностей. Джерело [1, 2, 8, 11]. 2. Самотестування. 3. Термінологічний диктант.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, перевірка зібраної інформації, обговорення проблемних питань
Семинар запитань і відповідей Паспортно-візові формальності	4	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Паспорти та їх види. Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Правила в'їзду – виїзду та транзитного проїзду через територію України та іноземних держав. Оформлення в'їзних віз. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів. Ступені захисту марки візи від підробки. Основні реквізити туристичної візи. Правила акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни. Правила та порядок оформлення української візи для іноземних громадян. Міжнародна туристична візова політика України. Туристична віза та правила її оформлення в посольства різних держав. Джерело [1, 3, 8, 11]. 2. Самотестування.	Тестування, обговорення проблемних питань
Семинар запитань і відповідей Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	4	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Визначення понять «митні формальності», «митний догляд», «митна декларація». Поняття митних формальностей та органи, що забезпечують їх виконання. Задачі Державної митної служби. Правила ввозу в Україну та вивозу з України речей і товарів. Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації. Основні реквізити митної декларації та порядок її заповнення. Визначте поняття «митних формальностей». Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших речей через державний кордон України. Визначення поняття «медико-санітарні формальності». Медико-санітарні формальності для туристів. Перелік міжнародних документів що регулюють питання в'їзду – виїзду в екологічно небезпечні території. Епідеміологічно небезпечні території та правила поведінки туристів при здійсненні подорожей. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території іноземних держав. Вимоги щодо споживання їжі та	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант

		споживання води в закордонних країнах. Місцеві туристичні формальності та збори. Джерело [1, 2, 6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.	
Разом змістовий модуль 3	12		
Змістовий модуль 4. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей			
Семинар – розгорнута бесіда Страхування в туризмі	4	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування. Правила і порядок страхування туристів, їх майна та порядок виплати страхових сум. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії туриста в момент настання страхового випадку. Джерело [1, 3, 8] 2. Самоперевірка знань. 3. Термінологічний диктант.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення доповідей
Семинар запитань і відповідей Туристичні документи та правила їх оформлення	4	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристських ваучерів. Порядок заповнення та використання бланку туристського ваучеру. Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи. Оформлення документів туристичної групи (на виїзд за кордон; туристичної групи, що подорожує в межах України; дитячої туристичної групи). Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань щодо інформування туристів при здійсненні подорожей за кордон. Джерело [4 - 11] 2. Самоперевірка знань. 3. Обговорення і презентація доповідей.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, презентація доповідей.
Семинар – розгорнута бесіда Бронювання туристичного обслуговування	4	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Правила взаємодії туристичної фірми та готельного підприємства. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню. Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств – партнерів. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Навички пошуку й підбір туру, бронювання пакетних турів в режимі on-line. Порядок бронювання в режимі on-line. Визначте порядок бронювання через Internet. Підтвердження факту купівлі – продажу та форми оплати замовлених послуг. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Правила dead – line. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції. Джерело [3 – 6, 10, 13] 2. Самоперевірка знань. 3. Обговорення і презентація доповідей.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання тестових завдань
Семинар – розгорнута бесіда Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки	4	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування. Види та форми розрахунків за тур обслуговування. Охарактеризуйте обов'язки представника туристичної	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення

		<p>фірми за кордоном та його повноваження. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.</p> <p>Джерело [2 – 9, 11]</p> <p>2. Самоперевірка знань.</p> <p>3. Обговорення і презентація доповідей</p>	дискусійних питань
Семінар запитань і відповідей Претензійна робота в туризмі	4	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Основні права та обов'язки туристів. Порядок відшкодування втрат у випадку невиконання (неякісного) виконання туристичного обслуговування. «Договірна» та «не договірна» шкода. Порядок компенсації втрат. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора. Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.</p> <p>Джерело [3 – 10, 13]</p> <p>2. Самоперевірка знань.</p> <p>3. Обговорення і презентація доповідей</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення дискусійних питань
Семінар запитань і відповідей Безпека туристичних подорожей	4	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Правила тат норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей в Країні. Перелік нормативно-правових актів, що забезпечують безпеку туристичних подорожей (міжнародних та українських). Правила поведінки на транспорті. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті. Правила поведінки туристів в разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм, інші кримінальні дії). Правила поведінки туристів в разі виникнення загрози травми, пожежі, випромінювання, підвищеної запиленості і загазованості повітря, шкідливого впливу хімічних факторів тощо. Правила поведінки туристів в разі специфічних факторів ризику (природні, техногенні, катастрофи, поганий стан об'єктів матеріально - технічного забезпечення, недостатня підготовки інструкторського персоналу, недостатня підготовка самих туристів, брак інформації тощо). Обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі. Обов'язки рецептивного туроператора щодо надання допомоги в разі настання форс-мажорних обставин. Основні положення міжнародних документів з питань безпеки туристичних подорожей.</p> <p>2. Самоперевірка знань.</p> <p>3. Обговорення і презентація доповідей</p>	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, обговорення дискусійних питань
Разом змістовий модуль 4	24		
Разом	100		

7. Матриця зв'язку між дисципліною/ змістовим модулем, результатами навчання та компетентностями

Результати навчання	Компетентності										
	Загальні					Предметно-спеціальні					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
1. Знання основних понять дисципліни										+	
2. Знання організаційних аспектів створення та функціонування туристичного підприємства							+				
3. Знання принципів складання програм перебування											+
4. Знання правил та порядку оформлення туристської документації, виконання всіх туристських формальностей;									+		
6. Розуміння основних шляхів співпраці туристичного підприємства і транспортних підприємств								+			
7. Розуміння правил забезпечення безпеки туристичних подорожей						+					
8. Уміння оформлювати документи на отримання туropolиторської ліцензії										+	
9. Уміння застосовувати правила та моделі формування програм туристичного обслуговування										+	
10. Уміння застосовувати нові методи форми та методи обслуговування в туризмі						+					
11. Уміння розробляти та обґрунтовувати напрями удосконалення та підвищення ефективності організації роботи суб'єктів туристичної діяльності							+				
12. Уміння моделювати туристські маршрути із використанням різних видів транспорту, формувати програму перебування для транспортного туру, розраховувати його вартість							+				
13. Уміння застосовувати правила та порядок оформлення туристичних документів, виконання всіх видів туристичних формальностей										+	
14. Здатність до набуття професійних знань щодо оформлення різних видів туристських документів; визначення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи, оформлення туристичної звітності									+		

8. Методи викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

9. Методи оцінювання

Екзамен.

10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

Оцінювання студентів протягом семестру

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Сума балів
Змістовий модуль 1						
Тема 1	2		1	0,5		3,5
Тема 2	2		1	0,5		3,5
Тема 3	1		1	0,5		2,5
Тема 4	1		1	0,5		2,5
Разом змістовий модуль 1	6		4	2		12
Змістовий модуль 2						
Тема 1	1	0,5	0,5	1		4
Тема 2	1	0,5		1		4
Тема 3	1			1		7
Тема 4	1	0,5	0,5	1		4
Тема 5	1		0,5		2	3
Разом змістовий модуль 2	5	1,5	1,5	4	2	14
Змістовий модуль 3						
Тема 1	1	0,5	0,5	1		3
Тема 1	1	0,5	0,5	1		3
Тема 3	1	0,5	0,5	2		4
Разом змістовий модуль 3	3	1,5	1,5	4		10
Змістовий модуль 4						
Тема 1	1	0,5		0,5		
Тема 2	1	0,5	0,5			
Тема 3	1	0,5		0,5		
Тема 4	1	0,5				
Тема 5	1	0,5	0,5	0,5		
Тема 6	1	0,5	0,5		2	
Разом змістовий модуль 4	6	3	1,5	1,5	2	14
Разом						50

Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

11. Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Індивідуальні завдання.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

**ЧАСТИНА 2.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО
СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

УМОВИ ТА ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄСТВ НА РИНКУ УКРАЇНИ

Тема 1-2. Умови створення та функціонування туристичного підприємства. Технологія створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства Семинар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Процедура створення туристичного підприємства.
2. Місія підприємства.
3. Виробнича структура туристичного підприємства.
4. Сутність і структура туристичного продукту.
5. Життєвий цикл туристичного продукту.

1. Розгорнуте обговорення у формі бесіди основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Етапи створення туристичного підприємства (вибір організаційно-правової форми; протокол намірів учасників; розробка проектів установчих документів; проведення установчих зборів; підготовка установчих документів для реєстрації; правова реєстрація підприємця; постановка на облік та реєстрація в податкових, статистичних органах, Пенсійному фонді, Фонді соціального страхування та інших установах).

2. Основні умови функціонування туристичного підприємства (стартовий капітал, наявність рекреаційних ресурсів, технологічне та методичне забезпечення; кадрове забезпечення).

3. Основні етапи роботи туристичних фірм з реалізації туристичного продукту (пропозиція туристу або групі туристів відповідного набору туристично-екскурсійних послуг; отримання від клієнтів грошових коштів за тур; перерахування грошових коштів відповідним організаціям за розміщення, проживання, харчування та екскурсійне обслуговування).

2. Індивідуальне тестування.

3. Практичні завдання.

Завдання 1. Які дані необхідно записати в статуті товариства з обмеженою відповідальністю? (повна назва товариства, юридична адреса, мета і предмет діяльності товариства, перелік майна, яке вноситься в статутний фонд).

Завдання 2. Етапи діяльності туристичного підприємства? (планування виробництва туристичних послуг і контроль за якістю туристичного продукту; підготовка турів та їх методичне забезпечення; визначення способу реалізації).

Завдання 3. Які додаткові туристичні послуги займають до 50% від загального обсягу доходу? (додаткові екскурсії; спортивно-оздоровчі послуги; медичні послуги; культурно-видовищні послуги).

Завдання 4. Скласти перелік відомих вітчизняних підприємств у складі туристичної індустрії.

Завдання 5. Класифікувати туристичні підприємства певного регіону України.

Завдання 6. Побудувати алгоритм створення туристичного підприємства.

7. Розробити концепцію оформлення та облаштування офісу туристичного підприємства.

Тема 3-4. Принципи формування програм перебування туристів. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві **Семінар - дискусія**

План заняття:

1. Програма обслуговування як набір туристичних послуг.
2. Особливості укладання договорів між туроператором і тур агентом.
3. Технологія організації та проведення туру.
4. Типові програми перебування туристів.
5. Індивідуальні та групові програми перебування туристів.

1. Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:

1. Який підхід використовується при складанні програми обслуговування туристів?
2. Особливості обслуговування туриста з індивідуальним туром.
3. Від чого залежить рівень обслуговування туристів?
4. Принципи і вимоги до програми обслуговування туристів.
5. Цільові заходи, обумовлені метою подорожі.

2. Індивідуальне тестування.

3. Понятійний диктант

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОДОРОЖЕЙ ТА ПЕРЕВЕЗЕНЬ

Тема 5-6. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів. Туристичні перевезення залізничним транспортом. Семінар – обговорення

План заняття:

1. Послуги перевезення за видами і різновидами.
2. Варіанти використання видів перевезень та технічні засоби реалізації.
3. Фактори доступності перевезень для населення.
4. Історичний огляд залізничних турів.
5. Ексклюзивні залізничні тури.

1. Дискусійне обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Основні послуги, що надаються транспортними компаніями.
2. Ознаки класифікації транспортних засобів згідно з рекомендаціями UNWTO.
3. Розкрити зміст транспортного забезпечення в туризмі.
4. Визначити впливові фактори вибору транспортних засобів для перевезення туристів.
5. Проаналізувати роль залізничних перевезень у туристичному обслуговуванні.

2. Індивідуальне тестування.

3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

Тема 7-8. Організація перевезень туристів автотранспортом. Морські та річкові перевезення і круїзи Семінар – бесіда

План заняття:

1. Відомі організатори круїзів в Україні та світі.
2. Особливості перевезення туристів водним транспортом.
3. Види автобусних подорожей.
4. Класифікація автобусних турів.
5. Переваги та обмеження у використанні автомобільного транспорту в туризмі.

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Основні види автотранспортних перевезень туристів.
2. Послуги, які надаються туристам під час автотранспортних подорожей.
3. Основні види водних перевезень.
4. Переваги та обмеження у використанні автомобільного транспорту для пересування туристів.
5. Напрями застосування автомобільного транспорту у туризмі.
6. Особливості організування авто турів.

2. Індивідуальне тестування.

3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

Тема 9. Туристичні перевезення повітряним транспортом

План заняття:

1. Міжнародні принципи організації повітряних пасажирських польотів.
2. Перевезення засобами малої авіації і вертольотами туристів у важкодоступні райони.
3. Музеї авіаційної техніки.
4. Порівняльний аналіз видів тарифів на повітряні перевезення з позицій переваг і обмежень.
5. особливості організації чартерних авіаперевезень.

1. Дискусійне обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Документи, якими регулюється авіаційні перевезення.
2. Форми харчування на борту повітряного судна.
3. Форми взаємодії туристичних підприємств і авіакомпаній.
4. Особливості організування чартерних перевезень.
5. Правові основи діяльності в галузі повітряних перевезень в Україні

2. Індивідуальне тестування.

3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ТУРИСТСЬКІ ФОРМАЛЬНОСТІ

Тема 10-11. Види туристичних формальностей. Паспортно-візові формальності.

Семинар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Види туристичних формальностей.
2. Особливості прикордонного контролю.
3. Країни для безвізового режиму поїздок для громадян України.
4. Особливості оформлення візових документів.
5. Вивезення громадянами товарів за межі митної території України.

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Види туристичних формальностей.
2. Паспортно-візові формальності.
3. Безвізовий режим поїздок для громадян України.
4. Роль документів ЮНВТО у спрощенні туристичних формальностей.

2. Індивідуальне тестування.

3. Практичні завдання.

Завдання 1. Опрацювати пакет рекомендацій світової організації торгівлі щодо спрощення туристських формальностей (паспортних, візових, валютних, митних).

Завдання 2. охарактеризувати зміст паспортно-візових формальностей в туризмі.

Завдання 3. Проаналізувати процедури валютного контролю при перетинанні державного кордону України.

Завдання 4. Навести й обговорити особливості медико-санітарних формальностей.

Тема 12. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності **Семинар запитань і відповідей**

План заняття:

1. Особливості митно-тарифного регулювання зовнішньої торгівлі.
2. Режим найбільшого сприяння.
3. Особливості роботи санітарних служб в прикордонних пунктах.
4. Ветеринарні сертифікати.
5. Регіони поширення інфекційних захворювань.

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Декларування про напрями та кількість товарів.
2. Митний контроль .

3. Валютний контроль.
4. Сертифікати про вакцинацію.
5. Ветеринарні сертифікати.
2. *Індивідуальне тестування.*

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 4. ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА УМОВИ ЗДІЙСНЕННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ

Тема 13-14. Страхування в туризмі. Туристичні документи та правила їх оформлення

Семінар запитань і відповідей

План заняття:

1. Види довгострокового і загального страхування.
2. Страхування невідкладної допомоги.
3. Страхування скасування туру.
4. Страхування від невіїзду.
5. Основні документи, які використовуються для розрахунків з підприємствами обслуговування туристів.

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Характеристика функцій страхування в туризмі.
2. Види страхування.
3. Страховий поліс подорожуючого.
4. Правила страхування.
5. Страхування відповідальності туроператора.

2. Індивідуальне тестування.

3. Практичні завдання.

Завдання 1. Охарактеризувати критерії класифікації страхування в туризмі.

Завдання 2. Охарактеризувати один із загальних видів страхування (Страхування від нещасних випадків; Страхування на випадок хвороби; Страхування автомобілів; Страхування залізничного транспорту; Страхування літаків; Страхування судів (Каско); Транспортне страхування вантажів (Карго) та ін.).

Завдання 3. Дати характеристику програмі страхування економ «А».

Завдання 4. Дати характеристику програмі страхування бізнес-класу «С».

Тема 15-16. Бронювання туристичного обслуговування. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки

Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Специфічні ознаки туристського обслуговування.
2. Основні характеристики якості обслуговування туристів.
3. Робота інформаційно-дорадчої системи туристичного підприємства.
4. Сучасні комп'ютерні системи бронювання.

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Інформаційно-дорадча система управління туристичним підприємством.
2. Сучасні комп'ютерні системи бронювання в туризмі.
3. Процеси конкуренції та еволюції систем бронювання в туристичному секторі.
4. Основні напрями організації якості обслуговування туристів.

2. Індивідуальне тестування.

3. Практичні завдання.

Завдання 1. Проаналізувати діяльність найбільш великих й відомих світових систем бронювання й основних підтримуючих їх авіакомпаній.

Завдання 2. Проаналізувати основні характеристики якості обслуговування туристів: споживча якість кожної певної послуги (розміщення, харчування, доставка, екскурсії та ін.); функціональна відповідність послуг вимогам певного сегмента споживачів (диференціація); якісна технологія надання послуг (її ергономічність і комфортність); гарантія надання заздалегідь оплачених послуг; анімація обслуговування; гарантія безпеки життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього середовища; кваліфікація персоналу.

Завдання 3. Охарактеризувати введені в Україні з 01.01.1997 року Міждержавні стандарти: ГОСТ 30335-95 Міждержавний стандарт «Послуги населенню»; ГОСТ 2868.1-95 Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування». Проектування туристських послуг; ГОСТ 28681.2-95 Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування». Туристські послуги. Загальні вимоги; ГОСТ 28681.3-95 Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування».

**Тема 17-18. Претензійна робота в туризмі. Безпека туристичних подорожей.
Семінар запитань і відповідь**

План заняття:

1. Складові поняття безпеки в туризмі.
2. Головні фактори небезпечності в туризмі.
3. Психофізіологічні фактори ризику.
4. Біологічні фактори.
5. Специфічні фактори ризику.

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Договір про партнерство в туризмі між направляючою і приймаючою фірмою.
2. Відповідальність туристичної фірми у ситуаціях форс-мажору.
3. Правила оформлення туристом претензії, відповідно до законодавчих вимог (Ст. 137 Цивільно процесуального кодексу України).
4. Трактатування ООН поняття «безпека людини».

2. Індивідуальне тестування.

3. Понятійний диктант.

ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
СТУДЕНТІВ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

УМОВИ ТА ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА РИНКУ УКРАЇНИ

**Тема 1-2. Умови створення та функціонування туристичного підприємства.
Технологія створення туристичного продукту та формування асортименту
туристичного підприємства.**

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) порядок проведення сертифікації готельних послуг;
- 2) перелік документації, яка має бути представлена туристським підприємством для проведення обов'язкової сертифікації туристських послуг;
- 3) документ, що регламентує порядок розглядання скарг та претензій;
- 4) оформлення правовідносин і розрахунків з клієнтом;
- 5) етапи розробки і затвердження туристичного маршруту.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Транспортне забезпечення в туризмі не передбачає:

- A. туристичні перевезення
- B. трансфер
- C. обслуговування програмних заходів
- D. клас розміщення і швидкість руху

2. Якість обслуговування на залізничному транспорті залежить від:

- A. швидкості руху і категорії рейсу
- B. класу розміщення і виду поїзду
- C. виду поїзду і наявності вагон-ресторану
- D. дальності переїзду і швидкості руху

3. Мінімальний розмір статутного фонду товариства з обмеженою відповідальністю

- A. 1000 мінімальних зарплат
- B. 10 мінімальних зарплат
- C. 100 мінімальних зарплат
- D. 1 мінімальна зарплата

4. Основна умова функціонування туристичного підприємства

- A. наявність рекреаційних ресурсів

- В. спортивно-оздоровчі послуги
- С. екскурсійні заклади
- Д. органи управління туризмом

5. Супутні туристичні послуги:

- А. спортивно-оздоровчі заходи
- В. послуги спеціального зв'язку
- С. медичні послуги
- Д. додаткові екскурсії

6. Створення міжнародних туристичних компаній – це результат процесу:

- А. спеціалізації
- В. кооперування
- С. концентрації
- Д. усі відповіді правильні

7. Формують, просувають та реалізують туристичні продукти:

- А. туроператори
- В. турагенти
- С. екскурсійні заклади
- Д. усі відповіді правильні

8. До загальних впливових факторів вибору організаційно-правової форми підприємства належать:

- А. наявний розмір стартового капіталу
- В. рівень професіоналізму підприємця
- С. капіталомісткість обраного виду діяльності
- Д. індивідуальні якості підприємця

9. Резервують назву публічного акціонерного товариства на термін:

- А. 3 місяці
- В. 2 місяці
- С. 6 місяців
- Д. 9 місяців

10. До складу туристичної індустрії не належать:

- А. альпійські клуби
- В. тематичні парки
- С. будівельні організації
- Д. органи управління туризмом

4. Підготуйтеся до презентації доповіді, використовуючи мультимедійне візуальне супроводження, за темами:

- 1) договірні взаємовідносини та партнерські зв'язки у сфері туризму;
- 2) особливості ліквідації туристичного підприємства;
- 3) форми реорганізації туристичного підприємства;
- 4) проблема набору і навчання персоналу для туристичного підприємства;
- 5) етапи створення туристичного підприємства;
- 6) технологія формування турів.

Література:

1. Гуляев В.Г. Туристские перевозки (документы, правила, формуляры, технология)/ В.Г. Гуляев. - М.: Финансы и статистика, 1998. - 368 с.
2. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2003. – 324 с.
3. Любіцева О.О. Методика розробки турів. – К.: Альтерпрес, 2003. – 104 с.
4. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
5. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко. – К., 2011. – 392 с.
6. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф. Орлова. – К., 2006 – 264с.

Тема 3-4. Принципи формування програм перебування туристів. Організація обслуговування клієнтів на туристичному ринку.

Форми контролю: усне опитування, понятійний диктант, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1) додаткові заходи, які включаються до програми перебування туристів з метою її урізноманітнення;

2) технологічний елемент програми перебування туристів;

3) скласти програму обслуговування туристів в межах шестиденного інклюзив-туру;

4) скласти програму індивідуального туру.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Згідно ЗУ «Про туризм» «туризм» це

а) різновид рекреації, один із видів активного відпочинку;

б) тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування;

в) активний відпочинок, що впливає на зміцнення здоров'я, фізичний розвиток людини, пов'язаний з пересуванням за межі постійного місця проживання;

г) тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в цілях здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування.

2. Форми туризму

- а) внутрішній і міжнародний туризм;
- б) активний і пасивний туризм;
- в) індивідуальний і груповий туризм;
- г) всі відповіді правильні.

3. Види туризму

- а) активний, пасивний, рекреаційний, молодіжний, міжнародний, діловий;
- б) активний, пасивний, дитячий, організований, сезонний, діловий, науковий;
- в) молодіжний, в'їзний, виїзний, самодіяльний;
- г) вірні відповіді а) і б).

4. Що з названого не є видом туризму

- а) самодіяльний туризм;
- б) молодіжний туризм;
- в) міжнародний туризм;
- г) авіатуризм.

5. Групи факторів, що впливають на розвиток туризму

- а) екологічні, політичні, демографічні;
- б) соціально-економічні, зовнішньополітичні, географічні;
- в) економічні, соціальні, політичні;
- г) соціальні, економічні, демографічні.

6. Види підприємництва в туризмі

- а) туроператори і турагенти;
- б) готельні підприємства, авакомпанії, туроператори і турагенти;
- в) готельні підприємства, транспортні, туроператори, турагенти і ГКМ;
- г) готельні підприємства, транспортні, підприємства-виробники туристичного спорядження, туроператори, турагенти і ГКМ.

8. Підприємство, що займається продажем туристських продуктів, називається:

- а) готельне підприємство;
- б) туристичний агент;
- в) туристичний оператор;
- г) правильні відповіді б) і г)

9. В якому розділі ЗУ «Про туризм» визначено державну політику та державне регулювання в галузі туризму

- а) розділ 1;
- б) розділ 2;
- в) розділ 3;
- г) розділ 4.

10. В якому розділі ЗУ «Про туризм» визначено контроль за діяльністю в галузі туризму

- а) розділ 3;
- б) розділ 4;
- в) розділ 5;
- г) розділ 6.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.
ОРГАНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОДОРОЖЕЙ ТА ПЕРЕВЕЗЕНЬ
Тема 5-6. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів

Форми контролю: усне опитування, понятійний диктант, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1) Доповніть відповідним визначенням нижче приведенні речення

1. ... – особа, що подорожує й здійснює перебування в місцях, що перебувають за межами його звичайного середовища, на строк не більше 12 місяців з будь-якою метою, крім заняття діяльністю, оплачуваної із джерел у відвідуваному місці

2. Міжнародний туризм вивчає ...

3. Статистичні методи дозволяють ...

4. ... – це система виробничих, транспортних, торговельних, сервісних підприємств і засобів розміщення, призначена для задоволення попиту на туристські товари та послуги.

5. Продукція туризму – це сукупність ..., що створюються для задоволення потреб туриста, які виникають у період його туристичної поїздки.

2) охарактеризувати види транспорту та транспортних засобів згідно зі стандартною міжнародною класифікацією, прийнятою UNWTO.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. До наукової мети досліджень в галузі туризму (Закон України Про туризм) віднесено

A. наукове забезпечення державної політики в галузі туризму;

B. визначення пріоритетних напрямків;

C. координація наукових досліджень;

D. керівництво науковими дослідженнями.

2. Програма перебування - це

A. програми подорожі;

B. програма перебування з певним набором послуг;

C. набір запланованих послуг, розподілених по днях та годинах їх надання;

D. всі відповіді правильні.

3. Об'єктом кадрової роботи на турпідприємстві є

- A. робітники.
 - B. управлінський персонал.
 - C. всі працівники.
 - D. організаційні підрозділи, відповідальні за роботу з кадрами.
- 4. Які послуги обов'язково включаються в туристичний пакет**
- A. цільові;
 - B. основні та додаткові;
 - C. проживання + харчування + транспортне обслуговування;
 - D. проживання + харчування + транспортне обслуговування + страхування.
- 5. Першочерговим документом, який оформлюється при ліцензуванні діяльності в галузі туризму є**
- A. ліцензія;
 - B. Сертифікат;
 - C. дозвіл Міністерства внутрішніх справ;
 - D. бізнес-план.
- 6. Створення та застосування системи винагород серед персоналу готелю належить до**
- A. структурних методів подолання конфлікту;
 - B. міжособистісних стилів вирішення конфліктів;
 - C. критеріїв оцінки праці персоналу;
 - D. функцій менеджменту.
- 7. Про здатність турфірми до змін свідчать такі особливості персоналу**
- A. творчий підхід до справи;
 - B. безупинне навчання персоналу;
 - C. діалог свідомості;
 - D. правильна відповідь відсутня.
- 8. Оберіть найбільш правильну відповідь. «Туристичне підприємство - це»**
- A. підприємство, що обслуговує туристів;
 - B. підприємство, що обслуговує потенційних споживачів туристичного ринку;
 - C. підприємство, що має ліцензію на здійснення діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг;
 - D. правильна відповідь відсутня.
- 9. Транспортне забезпечення в туризмі не передбачає**
- A. туристичні перевезення;
 - B. трансфер;
 - C. обслуговування програмних заходів;
 - D. правильної відповіді немає.
- 10. Транспортні засоби вибирають за такими впливовими факторами**
- A. програма туру;
 - B. спеціалізація туроператора;
 - C. пора року;
 - D. усі відповіді правильні.

Література:

1. Организация туризма: Учебное пособие /А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др.; Под общ. Ред. Н.И. Кабушкина и др. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632с.
2. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні / за ред. В.К. Федорченко. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 635 с.
3. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. – К.: Дніпро, 2000.
4. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень: Навч. посібник/ О.О. Фастовець; Федерація Профспілок України; Інститут туризму. - К.: Музична Україна, 2003. - 190 с.
5. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: навч. посіб. / Н.В. Чорненька. – К.: Атіка, 2006. – 254 с.

Тема 7. Організація перевезень туристів автотранспортом

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1) проаналізувати зміст «Конвенції про договір міжнародного автомобільного перевезення» (Женева) (від 1 березня 1973 року), яка була розроблена Комітетом з транспорту Європейської Комісії ООН;

2) охарактеризувати три види автобусного туризму, відповідно до Конвенції міністрів транспорту країн Європи (1984 р.);

3) особливості транспортних засобів, які беруть участь у міжнародних перевезеннях туристів;

4) правила перевезення у транспортних турах туристів по Європі;

5) класифікація машин автобусного парку для перевезення туристів.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. До видів автобусів тризіркової категорії належить такий клас

A. ексклюзивний;

B. комфортний;

C. стандартний;

D. туристичний.

2. Автобус місткістю 32-34 місця належить до такого виду

A. малої місткості;

B. середньої місткості;

С. високої місткості;

Д. особливо високої місткості.

3. Система транспортного обслуговування складається з

А. засобів транспорту;

В. шляхів сполучення;

С. засобів управління і зв'язку;

Д. усі відповіді правильні.

4. До автобусів середньої місткості належать транспортні засоби з кількістю місць

А. 10-12 місць;

В. 32-34 місця;

С. 21-26 місць;

Д. 40-45 місць.

5. Надання транспортного засобу для забезпечення зустрічей – провід туристів належить до

А. туристичних перевезень;

В. трансферу;

С. обслуговування програмних заходів;

Д. усі відповіді правильні.

6. До впливових факторів вибору транспортного засобу для перевезення туристів не належить

А. програма туру;

В. кількість подорожуючих;

С. вартість туру;

Д. цільова спрямованість туру.

7. Оптимальний термін подання замовлення на прокат автомобіля становить

А. 24 години до прибуття в країну;

В. 36 годин до прибуття в країну;

С. 48 годин до прибуття в країну;

Д. правильної відповіді немає.

8. Яка з транспортних послуг є основною при створенні туристичного продукту

А. трансфер;

В. перевезення туристів на дальню відстань;

С. перевезення вантажів при організації шоп-турів;

Д. перевезення екскурсійним транспортом.

9. Готель, який розташований за межами міста, біля автомобільних доріг і надає послуги з розміщення з умовами паркування і технічного обслуговування автомобілів, належать до

А. лотелів

В. мотелів

С. ботелів

Д. аквателів

10. До колективних засобів розміщування належать

А. караван

- В. бунгало
- С. ботель
- Д. правильної відповіді немає

Література:

- 1 Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
- 2 Биржаков М.Б. Индустрия туризма: перевозки/ М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров . - СПб: Издательский дом Герда, 2001. - 400 с.
- 3 Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник / Е.Н. Ильина. - М.: РМАТ, 1997. - 174 с.
- 4 Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме: Учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М. КНОРУС, 2007. – 256 с.
- 5 Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
- 6 Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. посіб./ Г.І. Михайліченко . - К.: КНТЕУ, 2003. - 156 с.
- 7 Организация туризма: Учебное пособие /А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др.; Под общ. Ред. Н.И. Кабушкина и др. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632с.

Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) охарактеризувати комплекс надаваних послуг та назвати основні недоліки крупних морських круїзних суден;
- 2) оцінити ринок морських і річкових круїзів в Україні;
- 3) характеристика водних транспортних засобів;
- 4)схема організації морських круїзів;
- 5) різновиди круїзних засобів на міжнародних лініях.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Трансфер - це

- A. перевезення туристів різними видами транспорту з розміщення їх у транспортних засобах;
- B. перевезення туристів місцевими видами суспільного транспорту;
- C. перевезення туристів від вокзалу до готелю;
- D. вантажні перевезення для шоп-турів.

2. До фрах-контракту, підписаному між тур фірмою та власником круїзного судна, обов'язково додається

- A. план-карта судна;
- B. розклад руху судна;
- C. розрахунок плати за оренду судна;
- D. Усе перераховане разом.

3. Вибрати аспект, який надає послугам автотранспорту матеріальний характер

- A. витрати палива;
- B. зміна місцезнаходження товарів або людей;
- C. значні видатки на ремонт і модернізацію транспортних засобів;
- D. одержання додаткових послуг, які мають матеріальний характер.

4. Резервують назву публічного акціонерного товариства на термін

- A. 3 місяці
- B. 2 місяці
- C. 6 місяців
- D. 9 місяців.

5. Створення міжнародних туристичних компаній – це результат процесу

- A. спеціалізації
- B. кооперування
- C. концентрації
- D. усі відповіді правильні.

6. До специфічних потреб туристів під час подорожі належать

- A. проживання і харчування
- B. враження, розваги, пересування
- C. враження, розваги, ділові зустрічі
- D. проживання і пересування.

7. До суб'єктів допоміжних і супутніх видів туристичної діяльності належать

- A. організації дозвілля
- B. національні парки
- C. аеропорти
- D. продуценти спортивних товарів, фотоапаратів, транспортних засобів.

8. Вплив економічного положення країни на розвиток туризму визначається такими факторами

- A. фази економічного циклу
- B. природа, клімат, рельєф місцевості
- C. раціональне природокористування
- D. пам'ятки історії та культури.

9. Ліцензування в туризмі є обов'язковим для

- A. закладів розміщення туристів;

- В. турагентів;
- С. закладів харчування;
- Д. туроператорів.

10. Документ, що регламентує відношення між туристичним підприємством і туристом, – це

- А. агентський договір;
- В. договір на туристичне обслуговування;
- С. страховий поліс;
- Д. немає правильної відповіді.

Література:

1. Гуляев В.Г. Туристские перевозки (документы, правила, формуляры, технология)/ В.Г. Гуляев. - М.: Финансы и статистика, 1998. - 368 с.
2. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2003. – 324 с.
3. Любіцева О.О. Методика розробки турів. – К.: Альтерпресс, 2003. – 104 с.
4. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
5. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко. – К., 2011. – 392 с.
6. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф. Орлова. – К., 2006 – 264с.

Тема 9. Туристичні перевезення повітряним транспортом

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) окреслити основні й додаткові послуги авіаційних підприємств;
- 2) регулювання авіаційних перевезень пасажирів у міжнародному сполученні;
- 3) форми харчування на борту повітряного судна;
- 4) класи обслуговування на борту повітряного судна;
- 5) форми взаємодії туристичних підприємств і авіакомпаній.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. До основних видів авіарейсів належать

- A. міждержавні;
- B. приміські;
- C. стикувальні;
- D. правильної відповіді немає.

2. Форми харчування на борту літака є такими

- A. X (more than one, meal);
- B. S (sack);
- C. B (breakfast);
- D. усі відповіді правильні.

3. Тарифи на авіап перевезення, пов'язані ті застосуванням мотиваційних програм для постійних клієнтів, належать до

- A. нормальних тарифів;
- B. екскурсійних тарифів;
- C. спеціальних тарифів;
- D. молодіжних тарифів.

4. На повітряному транспорті виокремлюють такі класи обслуговування пасажирів

- A. A;
- B. C;
- C. Z;
- D. усі відповіді правильні.

5. Мінімальний термін перебування в країні призначення від 1 до 7 днів передбачає такий тариф повітряного перевезення

- A. спеціальний;
- B. молодіжний;
- C. екскурсійний;
- D. сімейний.

6. Повітряні перевезення поділяють на

- A. внутрішні;
- B. зовнішні;
- C. регіональні;
- D. усі відповіді правильні.

7. Глобальний етичний кодекс туризму був прийнятий у

- A. 1998 р.;
- B. 1999 р.;
- C. 2000 р.;
- D. 2012 р.

8. Туроператори, які відправляють туристів за кордон за домовленістю з приймальними операторами, належать до

- A. рецептивних;
- B. ініціативних;
- C. туроператорів на прийманні;
- D. правильної відповіді немає.

9. Створення міжнародних туристичних компаній – це результат процесу

А. спеціалізації;

В. кооперування;

С. концентрації;

Д. усі відповіді правильні.

10. До специфічних потреб туристів під час подорожі належать

А. проживання і харчування;

В. враження, розваги, пересування;

С. враження, розваги, ділові зустрічі;

Д. проживання і пересування.

Література:

1. Виноградова О.В. Організація туризму (Організація туристичних подорожей)»: Методичні вказівки для самостійної роботи студентів денної та заочної форми навчання, напрямок підготовки «Туризм». – Донецьк: ДонНУЕТ ім. М. Туган-Барановського, 2012.- 150 с.

2. Бутко, И. И. Туризм. Транспортные туры и круизы : учеб. пособ. / И. И. Бутко. - Ростов н/Д : МарТ; Феникс, 2010. — 332 с.

3. Бутко И.И., Ляшко Г.И., Маркин П.П., Ситник В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и туристических маршрутах. – М.: ФиС. , 2008. – 224 с.

4. Гребельник, П. Митна справа : підручник - 3-є вид., перероб. та доп / Гребельник. П. - К. : ЦУЛ, 2010. - 472 с.

5. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособ. / А. Б. Косолапов. — 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2010. — 288 с.

6. Смирнов І.Г. Логістика туризму. Навчальний посібник. – Київ: Знання, 2009. – 444 с.

7. Кусков А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / Кусков А.С., Джаладян Ю.А..— М.: КНОРУС, 2008. — 368 с.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 3. ТУРИСТСЬКІ ФОРМАЛЬНОСТІ

Тема 10-11. Види туристичних формальностей та умови їх виконання. Паспортно-візові формальності

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) охарактеризувати зміст паспортно-візових формальностей у туризмі;
- 2) роль документів ЮНВТО у спрощенні туристичних формальностей;
- 3) особливості безвізового режиму поїздок для громадян України;
- 4) процес оформлення віз у різних країнах.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Види туристичних формальностей

- A. паспортно-візові;
- B. медико-санітарні;
- C. страхові;
- D. усі відповіді правильні.

2. Пункт пропуску громадян і транспортних засобів усіх держав належить до

- A. міжнародних;
- B. місцевих;
- C. міждержавних;
- D. усі відповіді правильні.

3. Безвізовий режим поїздок для громадян України зберігається при пересуванні у такі країни

- A. Словенію;
- B. Туркменію;
- C. Монголію;
- D. Фінляндію.

4. Іноземці, що прибули в Україну на законній підставі, можуть тимчасово перебувати на її території на період до

- A. 12 місяців;
- B. 6 місяців;
- C. 2 місяці;

D. 8 місяців.

5. Декларування товарів на митниці у письмовій формі здійснюється через

A. «зелений» коридор;

B. «синій» коридор;

C. «жовтий» коридор;

D. «червоний» коридор.

6. Паспортно-візові формальності – це процедури, пов’язані з перевіркою дотримання громадянами, які перетинають державний кордон

A. правил та умов ввезення і вивезення речей і товарів;

B. терміну перебування в країні;

C. правил та умов ввезення і вивезення валюти;

D. правильної відповіді немає.

7. До інтенсивних факторів розвитку туризму зараховують

A. раціональне використання наявних матеріальних ресурсів;

B. безробіття;

C. збільшення кількості залучених в оборот матеріальних ресурсів;

D. будівництво нових об’єктів туристичної інфраструктури.

8. Формування поведінки окремої людини і структура споживання суспільства загалом належать до впливових факторів розвитку туризму

A. економічних;

B. культурно-історичних;

C. соціально-культурних;

D. демографічних.

9. Згідно з визначенням ЮНВТО туризм - це

A. активний відпочинок, що впливає на здоров’я, фізичний розвиток людини, пов’язаний з її пересуванням за межами постійного проживання;

B. один з видів активного відпочинку, який здійснюється з метою пізнання тих чи інших районів, нових країн;

C. подорожі у вільний час, один з видів відпочинку;

D. тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місцях перебування.

10. Метод обслуговування туристів, за яким гості обслуговуються у визначений проміжок часу за попереднім замовленням, це

A. «а ля карт»;

B. «табльдот»;

C. «шведський стіл»;

D. «а парт».

Література:

1. Виноградова О.В. Організація туризму (Організація туристичних подорожей): Методичні вказівки для самостійної роботи студентів денної та заочної форми навчання, напрямок підготовки „Туризм”. – Донецьк: ДонНУЕТ ім. М. Туган-Барановського, 2012.- 150 с.

2. Бутко, И. И. Туризм. Транспортные туры и круизы : учеб. пособ. / И. И. Бутко. - Ростов н/Д : МарТ; Феникс, 2010. — 332 с.
3. Бутко И.И., Ляшко Г.И., Маркин П.П., Ситник В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и туристических маршрутах. – М.: ФиС. , 2008. – 224 с.
4. Гребельник, П. Митна справа : підручник - 3-є вид., перероб. та доп / Гребельник. П. - К. : ЦУЛ, 2010. - 472 с.
5. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособ. / А. Б. Косолапов. — 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2010. — 288 с.
6. Смирнов І.Г. Логістика туризму. Навчальний посібник. – Київ: Знання, 2009. – 444 с.
7. Кусков А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / Кусков А.С., Джаладян Ю.А..— М.: КНОРУС, 2008. — 368 с.

Тема 12. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) сутність і види митних формальностей;
 - 2) аналіз процедур валютного контролю при перетинанні державного кордону України;
 - 3) особливості медико-санітарних формальностей;
 - 4) аналіз «Епідеміологічного щорічника».
3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Мінімальний термін перебування в країні призначення від 1 до 7 днів передбачає такий тариф повітряного перевезення

- А. спеціальний
- В. молодіжний
- С. екскурсійний
- Д. сімейний

2. Система транспортного обслуговування складається з

- А. засобів транспорту
- В. шляхів сполучення
- С. засобів управління і зв'язку

Д. усі відповіді правильні

3. До видів автобусів тризіркової категорії належить такий клас

- А. ексклюзивний
- В. комфортний
- С. стандартний
- Д. туристичний

4. Тарифи на залізничні перевезення поділяють на

- А. генеральні тарифи
- В. плацкартні тарифи
- С. спеціалізовані тарифи
- Д. допоміжні тарифи

5. У системі пасажирських перевезень рейсові поїзди поділяються на

- А. швидкісні
- В. дальнього прямування
- С. швидкі
- Д. правильної відповіді немає

6. До основних видів авіарейсів належать

- А. міждержавні
- В. приміські
- С. стикувальні
- Д. правильної відповіді немає

7. Повітряні перевезення поділяють на

- А. внутрішні
- В. зовнішні
- С. регіональні
- Д. усі відповіді правильні

8. Транспортне обслуговування в туризмі не передбачає

- Туристичні перевезення
- В. трансфер
- С. обслуговування програмних заходів
- Д. правильної відповіді немає

9. Метод обслуговування туристів, за яким гості обслуговуються у визначений проміжок часу за попереднім замовленням, це

- А. «а ля карт»
- В. «табльдот»
- С. «шведський стіл»
- Д. «а парт»

10. До закладів ресторанного господарства належать

- А. кафетерій
- В. чайний салон
- С. їдальня
- Д. усі відповіді правильні.

Література:

- 1 Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
- 2 Биржаков М.Б. Индустрия туризма: перевозки/ М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров . - СПб: Издательский дом Герда, 2001. - 400 с.
- 3 Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник / Е.Н. Ильина. - М.: РМАТ, 1997. - 174 с.
- 4 Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме: Учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М. КНОРУС, 2007. – 256 с.
- 5 Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
- 6 Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. посіб./ Г.І. Михайліченко . - К.: КНТЕУ, 2003. - 156 с.
- 7 Организация туризма: Учебное пособие /А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др.; Под общ. Ред. Н.И. Кабушкина и др. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632с.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4.
ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА УМОВИ ЗДІЙСНЕННЯ ТУРИСТИЧНИХ
ПОЖОРОЖЕЙ

Тема 13. Страхування в туризмі

Форми контролю: усне опитування, понятійний диктант, індивідуальне тестування.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) характеристика основних функцій страхування в туризмі;
 - 2) особливості медичного страхування в туризмі;
 - 3) страхування від нещасних випадків;
 - 4) зарубіжні сервісні медичні компанії.
3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Страхування в туризмі виконує такі функції

- А. екологічну;
- В. ощадну;
- С. фінансову;
- Д. політичну.

2. До страхових випадків належать

- А. стоматологічна допомога;
- В. хронічні захворювання;
- С. інвалідність, отримана від нещасних випадків;
- Д. правильної відповіді немає.

3. До загальних впливових факторів вибору організаційно-правової форми підприємства належать

- А. наявний розмір стартового капіталу
- В. рівень професіоналізму підприємця
- С. капіталомісткість обраного виду діяльності
- Д. індивідуальні якості підприємця.

4. Відповідно до ціннісного підходу розрізняють такі види туристичних ресурсів

- А. туристичні блага
- В. природно-рекреаційні
- С. об'єкти дозвілля
- Д. природну спадщину.

5. Норми поведінки, права й обов'язки туристів під час участі в туристичних подорожах, що мають своєю поведінкою сприяти взаєморозумінню і дружнім

відносинам між народами й у такий спосіб сприяти збереженню миру, визначає:

- А. ЗУ «Про туризм»;
- В. Хартія туризму;
- С. Глобальний етичний кодекс туризму;
- Д. Кодекс туриста.

6. Додаткові послуги страхових компаній, які можуть використовуватись у туризмі, не передбачає

- А. асистанс;
- В. страхування на випадок затримання транспорту;
- С. страхування цивільної відповідальності туриста перед третьою особою;
- Д. страхування на випадок поганої погоди.

7. Відшкодування страховою компанією витрат, понесених туристом після закінчення поїздки, належить до таких видів страхування

- А. асистанс;
- В. компенсаційне;
- С. медичне;
- Д. сервісне.

8. Страховий посіл подорожуючого містить

- А. перелік страхових випадків;
- В. територію дії поліса;
- С. об'єкт страхування;
- Д. усі відповіді правильні.

9. Попереджувальна функція страхування полягає у

- А. перерозподілі грошової форми вартості між учасниками страхування у зв'язку з наслідками випадкових страхових подій;
- В. фінансування за рахунок коштів страхового фонду заходів із зменшення страхового ризику;
- С. перевірці цільового формування та використання коштів страхового фонду;
- Д. накопичення грошей на подальше життя.

10. Контрольна функція страхування полягає у

- А. перерозподілі грошової форми вартості між учасниками страхування у зв'язку з наслідками випадкових страхових подій;
- В. фінансуванні за рахунок коштів страхового фонду заходів із зменшення страхового ризику;
- С. перевірці цільового формування та використання коштів страхового фонду;
- Д. накопичення грошей на подальше життя.

Література:

1. Гуляев В.Г. Туристские перевозки (документы, правила, формуляры, технология)/ В.Г. Гуляев. - М.: Финансы и статистика, 1998. - 368 с.
2. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2003. – 324 с.
3. Любіцева О.О. Методика розробки турів. – К.: Альтерпрес, 2003. – 104 с.

4. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
5. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко. – К., 2011. – 392 с.
6. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф. Орлова. – К., 2006 – 264с.

Тема 14. Туристичні документи та правила їх оформлення

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

3. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

4. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) види туристичних документів;
- 2) туристичний ваучер як основний обліковий документ в Україні;
- 3) міжнародний туристичний ваучер.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Туризм як соціально-економічна система виконує такі функції

- А. економічну, фінансову, виховну
- В. соціальну, економічну, психологічну
- С. гуманітарну, соціальну, економічну
- Д. усі відповіді правильні

2. До активу платіжного балансу за статтею «Туризм» зараховують

- А. імпорт товарів, необхідних для обслуговування туристів
- В. інвестування іноземного капіталу в туристичну індустрію
- С. інвестиції в розвиток туризму в інших країнах
- Д. правильної відповіді немає

3. До суб'єктів допоміжних і супутніх видів туристичної діяльності належать

- А. організації дозвілля
- В. національні парки
- С. аеропорти
- Д. продуценти спортивних товарів, фотоапаратів, транспортних засобів

4. Специфічні потреби туристів пов'язані зі

- А. проживанням, харчуванням, пересуванням
- В. враженнями, розвагами, діловими зустрічами
- С. послугами сервісних і торговельних організацій
- Д. правильної відповіді немає

5. Високою динамічністю, незалежністю від сезонних коливань і значною дохідністю характеризується такий вид туризму

- А. сільський
- В. діловий
- С. пригодницький
- Д. самодіяльний

6. За інтенсивністю туристичних потоків розрізняють такі види туризму

- А. діловий
- В. клубний
- С. сезонний
- Д. дитячий

7. За метою подорожі розрізняють такі види туризму

- А. діловий
- В. клубний
- С. сезонний
- Д. дитячий

8. Закон України «Про туризм» виокремлює такі типи туризму

- А. іноземний
- В. міжнародний
- С. зовнішній
- Д. транзитний

9. До інтенсивних факторів розвитку туризму зараховують

- А. раціональне використання наявних матеріальних ресурсів
- В. безробіття
- С. збільшення кількості залучених в оборот матеріальних ресурсів
- Д. будівництво нових об'єктів туристичної інфраструктури

10. Формування поведінки окремої людини і структура споживання суспільства загалом належать до впливових факторів розвитку туризму

- А. економічних
- В. культурно-історичних
- С. соціально-культурних
- В. демографічних

Література:

- 1 Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
- 2 Биржаков М.Б. Индустрия туризма: перевозки/ М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров . - СПб: Издательский дом Герда, 2001. - 400 с.
- 3 Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник / Е.Н. Ильина. - М.: РМАТ, 1997. - 174 с.
- 4 Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме: Учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М. КНОРУС, 2007. – 256 с.

- 5 Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
- 6 Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. посіб./ Г.І. Михайліченко . - К.: КНТЕУ, 2003. - 156 с.
- 7 Организация туризма: Учебное пособие /А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др.; Под общ. Ред. Н.И. Кабушкина и др. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632с.

Тема 15. Бронювання туристичного обслуговування

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

5. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

6. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) основні стадії життєвого циклу туристичного продукту;
- 2) особливості роботи комп'ютерних систем бронювання;
- 3) робота терміналів бронювання.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Вплив економічного положення країни на розвиток туризму визначається такими факторами

- А. фази економічного циклу
- В. природа, клімат, рельєф місцевості
- С. раціональне природокористування
- Д. пам'ятки історії та культури

2. Створення перших туристичних бюро в Україні належать до

- А. першої половини ХІХ ст..
- В. другої половини ХІХ ст..
- С. кінця ХІХ ст..
- Д. першої половини ХХ ст..

3. Монополізація туризму відбулася на етапі його розвитку

- А. першого
- В. другого
- С. третього
- Д. четвертого

4. Зародження масового туризму належать до етапу розвитку туризму

- А. першого
- В. другого
- С. третього

Д. четвертого

5. Розширене трактування туризму – це

А. організовані маршрути пересування людей за їхній рахунок певними організаціями

В. маршрут переміщення людей у часі та просторі за межі повсякденних справ

С. усі відповіді правильні

Д. правильної відповіді немає

6. До характеристики особливостей туризму не належать

А. виїзд за межі звичного середовища

В. тимчасовий характер пересування

С. цілі поїздки

Д. правильної відповіді немає

7. У Законі України «Про туризм» туризм визначено як

А. активний відпочинок, що впливає на здоров'я, фізичний розвиток людини, пов'язаний з її пересуванням за межами постійного проживання

В. один з видів активного відпочинку, який здійснюється з метою пізнання тих чи інших районів, нових країн

С. подорожі у вільний час, один з видів відпочинку

Д. тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місцях перебування

8. Згідно з визначенням ЮНВТО туризм - це

А. активний відпочинок, що впливає на здоров'я, фізичний розвиток людини, пов'язаний з її пересуванням за межами постійного проживання

В. один з видів активного відпочинку, який здійснюється з метою пізнання тих чи інших районів, нових країн

С. подорожі у вільний час, один з видів відпочинку

Д. тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місцях перебування.

9. Транспортне обслуговування в туризмі не передбачає

Туристичні перевезення

В. трансфер

С. обслуговування програмних заходів

Д. правильної відповіді немає

10. Метод обслуговування туристів, за яким гості обслуговуються у визначений проміжок часу за попереднім замовленням, це

А. «а ля карт»

В. «табльдот»

С. «шведський стіл»

Д. «а парт»

Література:

- 1 Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
- 2 Биржаков М.Б. Индустрия туризма: перевозки/ М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров . - СПб: Издательский дом Герда, 2001. - 400 с.
- 3 Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник / Е.Н. Ильина. - М.: РМАТ, 1997. - 174 с.
- 4 Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме: Учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М. КНОРУС, 2007. – 256 с.
- 5 Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
- 6 Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. посіб./ Г.І. Михайліченко . - К.: КНТЕУ, 2003. - 156 с.
- 7 Организация туризма: Учебное пособие /А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др.; Под общ. Ред. Н.И. Кабушкина и др. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632с.

Тема 16. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

7. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

8. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) інформаційні документи;
- 2) облікові документи;
- 3) звітні.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. До світових міжнародних туристичних організацій загального характеру не відносяться:

- А. Всесвітня туристична організація (ЮНВТО);
- В. Всесвітня рада з подорожей і туризму (ВТТС);
- С. Всесвітня асоціація з питань дозвілля і відпочинку (ВАРА);
- Д. Міжнародна морська організація.

2. Цілями і завданнями світових міжнародних туристичних організацій загального характеру є:

- А. представництво і захист інтересів організацій та компаній туристичної індустрії; визначення політики в сфері туризму;
- В. формування основних напрямів розвитку світового туризму;

С. забезпечення взаємовигідного співробітництва між країнами - членами цих організацій і практичне сприяння їм у вирішенні проблем розвитку туріндустрії й економічного зростання країни;

Д. всі відповіді правильні.

3. Міжнародний день туризму святкується:

А. 25 вересня;

В. 26 вересня;

С. 27 вересня;

Д. 28 вересня.

4. Серед пріоритетних видів туризму в Україні немає:

А. сільський зелений туризм;

В. виїзний туризм;

С. подієвий туризм;

Д. діловий туризм.

5. Розвиток туристичних напрямів, що регулюються державною політикою, не передбачає:

А. розвиток національних ремесел;

В. сприяння створенню фольклорних ансамблів;

С. проведення фестивалів мистецтв, розрахованих на притягнення іноземних туристів;

Д. створення нових туристичних центрів, беручі до уваги лише добре відомі райони туризму і відпочинку.

6. Розробляє та затверджує програми розвитку туризму в Україні:

А. Міністерство інфраструктури України;

В. Кабінет міністрів України;

С. Державне агентство України з туризму та курортів;

Д. Управління туризму та курортів облдержадміністрації.

7. Залучення інвестицій в туристичну галузь гальмується через:

А. неурегульовану нормативно-законодавчу базу країни;

В. високий рівень корупції;

С. млявість та несподіваність економічних реформ та несприятливість існуючих умов для підприємництва;

Д. всі відповіді вірні.

8. Програма розвитку туризму – це:

А. комплекс взаємопов'язаних правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на реалізацію конституційних прав громадян і на розвиток туристичної галузі;

В. програма формування, фінансування і реалізації регіональних та місцевих програм розвитку туризму;

С. інструкції щодо впровадження туристичної діяльності;

Д. немає правильної відповіді.

9. Система правових засобів (способів і форм), за допомогою яких забезпечується впорядкування суспільних відносин, їхня відповідність вимогам правових норм – це:

А. організаційний механізм;

- В. правовий механізм;
- С. соціальний механізм;
- Д. економічний механізм.

10. Який механізм управління в туризмі потребує найбільшого удосконалення:

- А. організаційний механізм;
- В. правовий механізм;
- С. соціальний механізм;
- Д. економічний механізм.

Література:

1 Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: [підручник] / За ред. В. Ф. Орлова / Т. Г. Сокол. - К.: Грамота, 2009. - 264 с.

2 Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. - Тернопіль, «Терно-граф». - 2008 - 976 с.

3 Тягунова Н. М. Основи організації туристичного бізнесу. Кредитно-модульний курс: [навч. посібник] / Н. М. Тягунова. - К. : Центр учбової літератури, 2014. - 130 с.

4 Федорченко В. Х. Туристський словник-довідник: [навч. посіб.] / В. Х. Федорченко, І. М. Мініч. - К. : Дніпро, 2000. - 54 с.

5 Холловой Дж. К. Туристический бизнес: пер. с 7-го англ. изд. / Дж. К. Холловой, Н. Тейлор. - К. : Знання, 2007. - 798 с.

6 Чорненька Н. Організація туристичної індустрії: [навч. посіб.] / Н. Чорненька. - К. : Центр учбової літератури, 2008. - 388 с.

Тема 17. Претензійна робота в туризмі

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

9. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

10. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) гарантії якості та відповідальності виконавця;
- 2) закон України «Про захист прав споживача»;
- 3) договірний та не договірний збиток.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Мінімальний термін перебування в країні призначення від 1 до 7 днів передбачає такий тариф повітряного перевезення

- А. спеціальний
- В. молодіжний
- С. екскурсійний

Д. сімейний

2. Система транспортного обслуговування складається з

А. засобів транспорту

В. шляхів сполучення

С. засобів управління і зв'язку

Д. усі відповіді правильні

3. До видів автобусів тризіркової категорії належить такий клас

А. ексклюзивний

В. комфортний

С. стандартний

Д. туристичний

4. Тарифи на залізничні перевезення поділяють на

А. генеральні тарифи

В. плацкартні тарифи

С. спеціалізовані тарифи

Д. допоміжні тарифи

5. У системі пасажирських перевезень рейсові поїзди поділяються на

А. швидкісні

В. дальнього прямування

С. швидкі

Д. правильної відповіді немає

6. До основних видів авіарейсів належать

А. міждержавні

В. приміські

С. стикувальні

Д. правильної відповіді немає

7. Повітряні перевезення поділяють на

А. внутрішні

В. зовнішні

С. регіональні

Д. усі відповіді правильні

8. Транспортне обслуговування в туризмі не передбачає

Туристичні перевезення

В. трансфер

С. обслуговування програмних заходів

Д. правильної відповіді немає

9. Метод обслуговування туристів, за яким гості обслуговуються у визначений проміжок часу за попереднім замовленням, це

А. «а ля карт»

В. «табльдот»

С. «шведський стіл»

Д. «а парт»

10. До закладів ресторанного господарства належать

А. кафетерій

В. чайний салон

С. їдальня
Д. усі відповіді правильні

Література:

1. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 р. № 1282 // Урядовий кур'єр. - 2003. - 25 груд. (№ 244) - С. 15-19.
2. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності: [навч. посіб.] / Є. В. Козловський. - К. : Центр учбової літератури, 2015. - 295 с.
3. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика: [навч. пос.] / М. П. Мальська, В. В. Худо. - К. : Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.
4. Туристичне країнознавство. Європа: [навч. посіб.] / М. П. Мальська, М. З. Гамкало, О. Ю. Бордун. - К. : ЦУЛ, 2009. - 224 с.
5. Психологія туризму: [навч. посіб.] / О. П. Крупський, О. В. Шевяков, О. М. Ярошкевич, Н. О. Євдокимова. – Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2015. – 194 с.
6. Редько В. Є. Аналіз діяльності підприємств туризму: [навч. посіб.] / В.Є. Редько, К. А. Панасюк. - Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2015. - 242 с.

Тема 18. Безпека туристичних подорожей

Форми контролю: усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
 - 1) комплексна характеристика факторів небезпечності в туризмі;
 - 2) зобов'язання туристичних підприємств із забезпечення безпеки туристів;
 - 3) Якого характеру можуть бути небезпеки?
 - 4) охарактеризуйте небезпеку, що підстерігає туристів?
 - 5) назвіть сім непорушних істин, на дотриманні яких заснований принциповий підхід до питань забезпечення особистої безпеки туристів.
 - 6) які показники відносять до організаційно-психологічних причин, що лежать в основі травматизму й виникнення надзвичайних ситуацій у туризмі?
 - 7) що розуміється під поняттям «безпека».

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Які із наведених небезпек характеризуються як потенційні:

- A. спалахи небезпечних інфекційних захворювань; урагани; крадіжки й т.д.; виверження вулканів; повені; землетруси й т.д.;
- С. висока вологість; загазованість атмосфери міста й т.д.
- Д. усі відповіді вірні

2. На підставі періоду виникнення потенційної небезпеки всі чинники ризику можна розділити на категорії:

- A. попередні та безпосередні;
- B. випадкові та тотальні;
- C. попередні та майбутні;
- D. усі відповіді вірні

3. Які підстави використовують для систематизації чинників ризику активної туристської діяльності:

- A. період впливу чинників ризику та роль особистості в генерації чинників ризику;
- B. місце впливу чинників ризику та роль особистості в генерації чинників ризику;
- C. період й місце впливу чинників ризику та роль особистості в генерації чинників ризику;
- D. немає правильної відповіді.

4. До головних факторів небезпеки в туризмі не належать:

- A. вплив довкілля;
- B. хімічні впливи;
- C. природні фактори;
- D. особливі фактори.

5. Можливості виникнення природних і техногенних катастроф у зоні розміщування туристів чи на маршруті належать до таких небезпечних факторів:

- A. психофізіологічних;
- B. впливу довкілля;
- C. біологічних;
- D. специфічних.

6. Згідно з українським законодавством, до неспецифічних для туризму послуг належать:

- A. житлово-комунальні послуги;
- B. послуги з візової підтримки;
- C. послуги системи атракцій;
- D. послуги зв'язку.

6. Ризик для життя й здоров'я людини в туристсько-екскурсійному обслуговуванні виникає в умовах

- A. наявність джерел ризику, схильність даного джерела до небезпечного впливу, виявлення даного джерела на небезпечному для людини рівні;
- B. наявність джерел ризику, схильність даного джерела до небезпечного впливу, схильність людини до впливу джерел небезпеки;
- C. наявність джерел ризику, прояв даного джерела на небезпечному для людини рівні, схильність людини до впливу джерел небезпеки;
- D. усі відповіді правильні.

7. Яких туристів відносять до S-типу за класифікацією німецького дослідника Г. Ган

- A. туристи з тягою до нескінченної зміни облич, подій, вражень, що прагнуть до суспільства, задоволень;

В. туристи, що вибирають пасивний відпочинок на морських курортах, спокій і комфорт, що уникають суєти й розбірливі в контактах із цікавими людьми;
С. туристи, що бажають активний відпочинок з пішими походами при будь-якій погоді;

Д. правильної відповіді немає.

8. Які 3 функціональні частини виділяють у психологічній класифікації причин виникнення небезпечних ситуацій і нещасних випадків

А. мотиваційна, орієнтовна та виконавча;

В. мотиваційна, підготовча та виконавча;

С. орієнтовна, підготовча та виконавча;

Д. усі відповіді правильні.

9. Які основні групи компонентів розрізняють у структурі психічної діяльності людини

А. психічні процеси та психічні властивості, що впливають на умови безпеки;

В. психічні процеси та психічні стани, що впливають на умови безпеки;

С. психічні процеси, психічні властивості та психічні стани, що впливають на умови безпеки;

Д. усі відповіді правильні.

10. Всі причини нещасних випадків у туризмі можна розділити на категорії

А. попередні та безпосередні чинники ризику;

В. об'єктивні та суб'єктивні чинники ризику;

С. випадкові та тотальні чинники ризику;

Д. правильної відповіді немає.

ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Ботель – готель цілорічного функціонування, розташований на невеликому плавзасобі, який має умови для швартування і технічного обслуговування засобів водного транспорту.

Бронювання – попереднє замовлення місць у готелі, яке здійснюється службою бронювання, а в невеликих готелях функції бронювання, прийому, оброблення та підтвердження попередніх замовлень на проживання виконує один спеціаліст.

Віза – спеціальний дозвіл відповідних органів іноземного уряду на в'їзд, виїзд, проживання або проїзд через територію держави.

Договір – форма документального оформлення партнерських зв'язків, який опосередковує взаємини в процесі виробництва і реалізації продукції або послуг.

Життєвий цикл турпродукту – концепція, що описує послідовність етапів існування продукту на ринку від моменту впровадження його на ринок до виведення з ринку відповідно до поведінки споживачів і конкурентів.

Ліцензування – це процес видання, переоформлення та анулювання ліцензій, ведення ліцензійних справ та ліцензійних реєстрів, контролю за дотриманням ліцензіатами ліцензійних умов, видання розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов, а також розпоряджень про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування.

Лотель – готель, призначений для перебування і обслуговування туристів, що займаються кінним спортом, і має умови для утримання коней.

Медико-санітарні формальності – процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, що перетинають державний кордон, вимог щодо вакцинації, щеплення та інших спеціальних вимог.

Митний контроль – це сукупність заходів, які здійснюють митні органи з метою дотримання митного законодавства країни.

Митні формальності – процедури, пов'язані з необхідністю дотримання особами, що перетинають державний кордон, правил і умов ввезення і вивезення речей і товарів, здійснення митних формальностей покладено на митну службу в прикордонних пунктах.

Мотель – готель, розташований за межами міста, біля автомобільних доріг, який надає послуги з розміщення та має умови для паркування і технічного обслуговування автомобілів.

Паспортно-візові формальності – процедури, пов'язані з перевіркою дотримання громадянами, які перетинають державний кордон під час виїзду з країни або в'їзду до країни встановленого паспортно-візового режиму, цілей їхнього прибуття в країну, місцезнаходження і термінів перебування.

Програма туристичного обслуговування – документ, який містить усю інформацію за датами та часом надання туристам оплачених ними послуг.

Просування тур продукту – комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг

(організація рекламно-ознайомчих подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо).

Сертифікація – сукупність дій і процедур, проведених із метою підтвердження того, що продукт чи послуга відповідає певним стандартам або технічним умовам.

Стандартизація – діяльність з установлення норм, правил і характеристик (вимог) з метою забезпечення безпеки продукції, робіт, послуг для навколишнього середовища, життя, здоров'я та майна громадян.

Туризм - тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає.

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

Туристична послуга - результат діяльності туристичного підприємства оп задоволенню відповідних потреб туристів.

Супутні туристичні послуги та товари - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх спеціалізації туристам.

Екскурсія - туристична послуга, що забезпечує задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туристів.

Тур - набір туристичних послуг з конкретними термінами початку та завершення, який реалізується оптовому чи роздрібному споживачеві.

Подорож - комплексна туристична послуга, яка забезпечує задоволення оздоровчих, пізнавальних потреб туристів при певних умовах їх життєзабезпечення.

Турист - особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни не з забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

Екскурсант - особа, якій надаються послуги з організації подорожей на території України, що не перевищують 24 години, у супроводі фахівця-екскурсовода за задалегідь складеними маршрутами з метою ознайомлення з пам'ятками історії, культури, природи, музеями, з визначними місцями тощо.

Навчальне видання

Богатирьова Галина Андріївна, к.п.н., доцент

Кафедра міжнародної економіки та туризму

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Зведений план 2018 р., поз. № __
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського
50005, Дніпропетровська обл.,
м. Кривий Ріг, вул. Трамвайна, 16б.