



Мукачівський державний університет  
Кафедра туризму і рекреації



# **Організація туризму (Організація туристичних подорожей)**

методичні рекомендації до вивчення дисципліни

для студентів денної та заочної форм навчання  
спеціальності 242 «Туризм»  
ОС «Бакалавр»

Мукачево  
МДУ 2018

УДК 338.48(072)(0758)

*Розглянуто та рекомендовано до друку науково-методичною радою  
Мукачівського державного університету*

*протокол № 11 від 26 березня 2018 р.*

*Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри туризму і рекреації  
протокол № 13 від 26 лютого 2018 р.*

#### **Укладачі**

**Кампов Н.С.** – ст. викладач кафедри туризму і рекреації МДУ,

**Маслиган О.О.** – к.е.н., ст. викладач кафедри туризму і рекреації МДУ

#### **Рецензент**

К.е.н. доцент кафедри готельно-ресторанної справи Гоблик-Маркович Н.М.

О-64 Організація туризму (Організація туристичних подорожей): методичні рекомендації до вивчення дисципліни для студентів денної та заочної форм навчання спеціальності 242 «Туризм» ОС «Бакалавр» / укладачі Н.С. Кампов, О.О. Маслиган (к-сть д/а – 1,7)

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни Організація туризму (Організація туристичних подорожей) містять вихідні дані щодо вивчення тем курсу; контрольні і домашні завдання для підготовки до семінарських (практичних) занять та СРС студента; питання та завдання для самоконтролю і контролю досягнутих результатів навчання; розподіл вагових коефіцієнтів оцінювання навчальної дисципліни, список рекомендованих джерел.

© МДУ, 2018

## Зміст

Вступ.....	4
Зміст питань за темами, модулями дисципліни та методичні вказівки щодо їх вивчення.....	5
Контрольні і домашні завдання для СРС.....	19
Питання та завдання для самоконтролю та контролю досягнутих результатів навчання.....	28
Критерії оцінювання СРС.....	34
Список рекомендованих джерел.....	36
Додатки	

## ВСТУП

**Метою** вивчення дисципліни є формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок щодо умов та принципів формування програми туристичних подорожей; нарощування географії подорожей туристичною фірмою; технології та організації туристичних подорожей; організації транспортних перевезень та турів; методологічних засад програмного обслуговування; правил виконання туристичних формальностей, забезпечення безпеки туристичних подорожей, виконання претензійної роботи та ін.

**Предмет:** принципи діяльності туристичних організацій, методика створення турів і програм перебування, Організація організації туристичної подорожі.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни є: вивчення та оволодіння практичними навичками щодо принципів створення та виконання програм перебування туристів; умов виконання туристичних формальностей; організації туристичного обслуговування; організації різних видів подорожей, концепцій обслуговування, різних типів туристів.

В результаті вивчення дисципліни студенти повинні

**знати:** основні форми і види туризму, здійснювати їх класифікацію; аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території; виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; ідентифікувати та аналізувати туристичну документацію; організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

**вміти:** застосовувати правила та моделі формування програм туристичного обслуговування; застосовувати нові форми та методи обслуговування в туризмі; розробляти та обґрунтовувати основні напрями удосконалення та підвищення ефективності організації роботи суб'єктів туристичної індустрії, документального їх забезпечення; застосовувати правила та порядок оформлення туристичних документів, виконання всіх видів туристичних формальностей.

**Фахові компетентності:** знання і розуміння предметної області своєї професії; уміння застосовувати фахові знання на практиці; здатність аналізувати туристичний потенціал територій; розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів; розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування; здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах; здатність інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал; здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

## **ЗМІСТ ПИТАНЬ ЗА ТЕМАМИ, МОДУЛЯМИ ДИСЦИПЛІНИ ТА МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ЩОДО ЇХ ВИВЧЕННЯ**

### **Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства**

*Вихідні дані до вивчення теми*

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

*Державна реєстрація туристичної фірми.* Документи для проведення державної реєстрації юридичної особи: заповнена реєстраційна картка на проведення державної реєстрації; два примірники установчих документів; копія рішення засновників про створення юридичної особи; квитанція про оплату реєстраційного збору за проведення державної реєстрації. Крім квитанції про оплату і заповненої реєстраційної картки турагенту - фізичній особі необхідно подати копію довідки про включення заявника до Державного реєстру фізичних осіб - платників податків (копія ідентифікаційного номеру).

*Ліцензування туристичної діяльності.* Мета: створення рівних можливостей суб'єктам турдіяльності на ринку турпослуг; забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян, захисту навколишнього природного середовища, підвищення рівня туристичного обслуговування.

*Основні етапи створення туристичної фірми:* аналіз майбутньої туристичної діяльності та прийняття рішення про створення турфірми; планування туристичної діяльності; вибір форми власності та організаційно-правової форми; купівля чи оренда приміщення під офіс фірми; проведення установчих зборів та підготовка установчих документів для реєстрації; здійснення державної реєстрації і взяття фірми на облік в органах статистики, ДПС, Пенсійного фонду та фондів соціального страхування України; відкриття рахунків в банку; створення мінімального розміру фінансового забезпечення; отримання ліцензії на туристичну діяльність; виготовлення печатки, штампів, фірмових бланків, іншої документації, та початок туристичної діяльності.

Документи: 1. Заява про видачу ліцензії. 2. Завірена копія свідоцтва про державну реєстрацію. 3. Завірені копії установчих документи. 4. Квитанція про оплату проведення ліцензування. 5. Витяг із трудової книжки керівника туристичної фірми про стаж його роботи в туристичній галузі. 6. Завірена копія документа про право власності на службове приміщення - офіс (договір купівлі-продажу), або на його оренду (договір оренди). 7. Завірена копія довідки із статуправління про включення туристичної фірми до ЄДРП та організацій України. 8. Характеристика туристичної діяльності фірми чи фізичної особи, яка складається на завіреному фірмовому бланку. 10. Завірена копія договору із

страховою компанією про страхування відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за ненадання чи надання в неповному обсязі туристичних послуг. 11. Завірена копія документа про затвердження складу органу управління (виконавчого органу) та призначення керівника туристичної фірми чи її філії (для юридичних осіб).

*Туроперейтинг* - діяльність у сфері туризму, спрямована на формування комплексного туристичного продукту та оптимізацію умов його споживання шляхом розробки пакету програм та обслуговування по маршруту зарубіжних і внутрішніх туристів, є формою туристичного бізнесу.

*Туроператор* - юридична особа (підприємство), створене згідно із законодавством України, основною діяльністю якого є організація туризму, формування туристичного продукту, його реалізація та посередницька діяльність із надання характерних і супутніх туристичних послуг мандрівникам.

*Завдання туроператорів:* вивчення потреб потенційних туристів на тури та туристичні програми; складання маршрутів та перспективних програм обслуговування туристів; взаємодію з постачальниками послуг; розрахунок вартості туру та визначення ціни; реалізацію турів; методичне забезпечення турів; забезпечення туристів необхідним та спеціальним спорядженням, сувенірною та рекламно-інформаційною продукцією; підготовку, підбір та призначення спеціалістів на маршрути подорожей (екскурсоводи, інструктори, гіді-перекладачі тощо); рекламно-інформаційну роботу щодо просування туристичного продукту до споживачів; контроль за якістю, надійністю та безпекою туристичного обслуговування.

Туроператор масового ринку, туроператори, які спеціалізуються на певному сегменті (напрямі) туристичного ринку, туроператори внутрішнього ринку, туроператори зовнішнього ринку. Ініціативні й рецептивні туроператори.

*Туристичні агентства:* монопрофільні, агентства – імітатори, агентства – новатори, агентства – розробники. За ступенем залежності від туроператора: незалежні, частково залежні, уповноважені, роздрібні. *Функції:* рекламування турів, що пропонуються туроператорами; доведення достовірної інформації про тур потенційному клієнту; продаж туру; комплектування туру з придбаних у туроператора або безпосередньо у постачальників додаткових туристичних продуктів, що забезпечують максимальну зручність туриста; формування туру з придбання окремих туристичних продуктів у різних туроператорів і самостійне формування з них туристичного пакета.

*Рекомендована література:* [1, 2, 3, 5, 11, 13]

## **Тема 2. Організація створення туристичного продукту та формування його асортименту**

*Вихідні дані до вивчення теми*

*Туристична послуга* – це результат діяльності туристичного підприємства із задоволення відповідних потреб туристів. Робота підприємства може полягати в організації як усієї подорожі, так і окремих послуг. Одиницею

туристичної послуги є комплекс послуг, які надаються одному споживачеві протягом певного проміжку часу.

1. *Характерні туристські товари та послуги* - товари та послуги, що піддаються статистичному обліку, які в основному задовольняють потреби туристів, а інші споживачі рідко використовують ці послуги та товари, тому без реалізації таких послуг і товарів туристам суттєво скоротиться їх надання та виробництво: послуги з розміщення і харчування туристів; транспортні послуги; послуги фахівців туристичного супроводу; послуги різних видів страхування туристів та їх майна; виробництво та реалізація сувенірної продукції; паспортно-візові послуги; фінансові послуги; послуги в сфері культури; спортивні та рекреаційні послуги (послуги спортивних клубів, гольф-клубів, лижних баз, пляжів, шкіл верхової їзди, оренди туристського та спортивного знаряддя тощо); послуги з організації відпочинку та розваг.

2. *Супутні туристські товари та послуги.*

*Тур (a tour)* - подорож за визначеним маршрутом, на певний термін, з відповідним комплексом послуг. *Структура:* туристський пакет; комплекс послуг на маршруті.

*Туристичний пакет (турпакет)* – попередньо розроблений комплекс послуг, що надаються під час туристичної подорожі за індивідуальним чи груповим варіантом, в який, крім транспорту входять розміщення, харчування, послуги супроводжувача та інше обслуговування і який пропонується для широкого продажу споживачам (туристам). *Структура:* транспортування туриста до місця відпочинку і назад; трансфер; розміщення і харчування у певному співвідношенні; обов'язкова екскурсійна і культурна програма.

*Проектування туру:* розробка схеми туру; організаційно-технічні заходи; визначення економічних параметрів турпродукту.

*Інформаційне забезпечення розробки туру (додаток А):* туристський центр; засоби транспорту; умови розміщення і харчування; дата початку і завершення туру; програма перебування (по днях); паспортно-візові формальності; страхування; мінімальна кількість учасників; гранично-можливі терміни ануляції туру; комплексна ціна туру; компенсація за недотримання термінів, програми і умов перебування туристів; назва і реквізити туроператора і туристського агента.

*Ресурсна складова банку даних:* природні блага, об'єкти показу або атрактивні об'єкти, об'єкти дозвілля. *Матеріально-технічна база* характеризується категорією підприємств, що надають послуги гостинності певного класу (тип закладів розміщення та їх категорія за євростандартом, ціни номерного фонду).

*Рекомендована література:*[2, 3, 5, 11, 13]

### **Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів**

*Вихідні дані до вивчення теми*

*Програмне обслуговування* – це надання певного, нормативно вивіреного набору послуг, який гарантує змістовну рекреаційну діяльність людини згідно з метою подорожі та її потребами.

*Плани туристичного обслуговування:* FB (Full Board) – повний пансіон (American Plan); HB (Half Board) – напівпансіон (Modified American Plan); BB (Bed and Breakfast) – сніданок плюс розміщення (Continental або Bermuda Plan – залежно від виду сніданку); European Plan – тільки розміщення.

*Розробка програми обслуговування включає визначення:* маршруту подорожі (додаток Б); переліку виконавців послуги; періоду надання турів кожним підприємством; складу екскурсій і визначних об'єктів; переліку дозвільних заходів; тривалості перебування в кожному пункті маршруту; кількості туристів, видів транспорту для внутрішньо маршрутних перевезень; потреби в туристичному супроводі; необхідної кількості транспортних засобів; форм і підготовки інформаційних матеріалів, опису подорожі для інформаційних листків туристичних путівок.

*Види програмних заходів в туризмі:* екскурсійно-інформаційні, культурно-видовищні, розважальні, спортивно-оздоровчі, соціальні.

*Рекомендована література:*[9, 10, 11, 15]

#### **Тема 4. Організація обслуговування клієнтів**

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Техніка та організація продажів в туристичній фірмі. Комунікації у безпосередньому спілкуванні та методи продажу сформувати основні канали збуту продукту. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнттури 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. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

*Вихідні дані до вивчення теми*

*Шкала потреб клієнтів:* мета поїздки (рекреаційна, ділова, спортивна та ін.; форма організації подорожі (групова чи індивідуальна); тривалість та час здійснення (сезонність) подорожі; використовувані засоби розміщення (готелі, кемпінги, приватні будинки); використовувані транспортні засоби (морські судна, автомобілі, літаки, велосипеди тощо); схильність туриста до вибору консультантів і посередників у прийнятті рішення щодо здійснення туристичної поїздки (засоби масової інформації, турагенти, туроператори); загальний план організації поїздки (самостійно, через організації самодіяльного туризму, туристичну фірму); потреба у певному рівні обслуговування, його насиченості та потреба у самій туристичній подорожі.

*Типи українських туристів* (за С. Мисляковською): турист звичайний, турист-«зноб», «турист зразковий», турист проблемний, турист бізнесмен.

*Процес продажу туристського продукту:* прийом клієнта й встановлення контакту з ним; встановлення мотивації вибору турпродукту; пропозиція турів; оформлення правовідносин і розрахунок із клієнтом; інформаційне забезпечення покупця, електронний продаж тощо.



*Прямі і непрямі канали збуту турпродукту.*

*Методи продаж туристського продукту:* офіс турфірми, виставки, ярмарки й т.д.

*Форми контакту з потенційними споживачами:* особистий контакт співробітників турфірми із клієнтами, непрямий контакт (наприклад, шляхом розсилання поштових відправлень (листів, рекламних проспектів і т.п. потенційним клієнтам), контакт через агентів.

*Вимоги до персоналу:* професійна підготовка й кваліфікація, у тому числі теоретичні знання й уміння застосовувати їх на практиці. Знати законодавчі акти й нормативні документи в сфері туризму; формальності міжнародних норм у сфері туризму, а також правила оформлення документів на виїзд (в'їзд) - для персоналу, зайнятого виїзним/в'їзним туризмом; іноземну мову в обсязі, що відповідає виконуваний роботі (для персоналу, що займається міжнародним туризмом). Персонал повинен: уміти дати чіткі, точні відповіді на поставлений відвідувачем питання; володіти інформацією, необхідної для споживача й постійно неї актуалізувати; підвищувати свою кваліфікацію (на курсах, семінарах й ін.).

*Вимоги до офісу турфірми:* Оформлення приміщень для відвідувачів і персоналу. Наявність інформації для споживачів. Підтримка оптимального мікроклімату (температури й вологості повітря). Зручні підходи до офісу (приміщення).

*Робота менеджера туристичної фірми із клієнтами перед початком туристичної подорожі:* інструктаж клієнтів, надання документації, необхідної для подорожі. *Робота менеджера туристичної фірми на маршруті:* супровід туристів, забезпечення виконання умов договору про надання туристичних послуг. *Робота менеджера туристичної фірми при завершенні туристичної подорожі:* поцікавитися враженнями туриста від поїздки, дізнатися думку клієнта про якість наданих йому послуг, у письмовій формі подати звіт про відрядження відповідно до отриманого завдання та фінансовий звіт.

*Рекомендована література: [2, 11]*

## **Тема 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів**

*Вихідні дані до вивчення теми*

*Система транспортного забезпечення в туризмі:* туристичні перевезення, трансфер, транспортне обслуговування програмних заходів по туру.

*Туристичні перевезення* – складова частина турпродукту, що включає доставку туристів до місця відпочинку (призначення), чи місця початку подорожі та в зворотному напрямі.

*Трансфер* – надання транспортних засобів для забезпечення зустрічі, провідів а також перевезення на певних ділянках туру.

*Транспортне обслуговування програмних заходів по туру:* транспортні екскурсії, транспортне обслуговування програмних заходів, виїзд на замські пікніки, пересування по туристичному маршруту та на окремих ділянках туру.

*Основні види транспортного обслуговування туристів:* перевезення на велику відстань різними видами транспорту; перевезення з розміщенням у транспортних засобах; перевезення на екскурсійних маршрутах; транспортування місцевими видами громадського транспорту; послуги трансферу, автопрокату, вантажних перевезень.

*Класифікація видів та форм транспортних перевезень за основними видами транспортних засобів:* 1) *сухопутний:* автомобільний (рейсові автобуси, власний транспорт туристичного підприємства, орендований транспорт, особистий транспорт туриста), *залізничний* (пригородні, місцеві дальні рейсові потяги, турпотяги); 2) *водний:* підводний (екскурсійні підводні човни), надводний (теплоходи, круїзні судна, морські пороми, прогулянкові судна, яхти, катери, човни тощо); *повітряний* (літаки цивільної авіації, гелікоптери, дельтаплани, повітряні кулі).

*Перевізні документи:* квиток, багажна квитанція.

*Рекомендована література:* [8, 10, 11, 16]

## **Тема 6. Туристичні перевезення на авіатранспорті**

*Вихідні дані до вивчення теми*

«Угода по уніфікації основних правил міжнародних повітряних перевезень» від 12.10.1929 р. зі змінами та доповненнями 1955 та 1975 рр. Повітряний кодекс України 1993 р..

*Складові комфорту авіаперевезень:* тип пасажирського крісла, відстань між кріслами; наявність столика, попільнички, системи радіотрансляції з індивідуальними навушниками, які налаштовуються на музичну програму або канал «тиші» (виключається шум двигунів), портативних телевізорів, індивідуальних телефонів супутникового зв'язку, якими можна користуватися за допомогою кредитної картки. На спеціальних літаках (бізнес-офіси) для ділових людей є можливість відправки факсів на землю або інший літак.

*Класи обслуговування:* перший клас (F), бізнес-клас (C), економічний клас (Y), туристський клас (T).

*Завдання туристської фірми:* планування перевезень; бронювання місць; забезпечення страховки; паспортна і візова підтримка; видача туристам проїзних документів; забезпечення трансферу.

*Основні критерії вибору авіаперевезень:* вид перевезень (індивідуально, групою, бізнес-тур тощо); кількість туристів на день початку та закінчення туру; наявність вільних місць на даний маршрут в потрібному класі; наявність пільгових тарифів та знижок.

*Режим авіаперевезень туристів:* рейсові перевезення; чартерні перевезення; обслуговування бізнес і конгрес-турів за системою «бізнес-офіс»; індивідуальне обслуговування туристів.

*Атрибути авіаквитків:* прізвище пасажира, маршрут польоту, клас обслуговування на літаку авіакомпанії, номер рейсу та код авіакомпанії, дати (зазначаються в графі «туди» і «назад»), час вильоту, статус.

*Тарифи:* базові, спеціальні, рекламні.

*Рекомендована література:* [8, 10, 11, 16]

## **Тема 7. Туристичні перевезення на залізничному транспорті**

### *Вихідні дані до вивчення теми*

«Міжнародної конвенції з контракту на подорож» (1970 р.), «Конвенція й Статус про свободу транзиту» (1921 р), «Про основні принципи співробітництва держав-учасниць СНД у галузі туризму» (1994 р.)

Статут залізниць України (1998р.), «Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом», «Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України» (1998р.).

*Види залізничного сполучення:* пряме, місцеве, приміське, міжнародне, змішане. Залежно від швидкості руху: швидкісні та пасажирські поїзди.

*Класифікація поїздів у Європі:* TD - міжконтинентальний експрес; JC - міжнародний експрес; JCL - швидкісний суперекспрес; TEE – фірмовий експрес; EC – швидкісний експрес.

*Послуги залізниці:* перевезення пасажирів в пункт призначення; перевезення багажу; надання додаткових послуг за окрему плату (постіль, чай, кава, піднесення багажу та ін.).

*Проїзні документи:* повні, безплатні, пільгові, дитячі, групові, службові.

*Вартість квитків:* «плацкарт» – право на спальне місце; право перевезення багажу; страховка; комісійний збір за послуги попереднього продажу (замовлення) квитків; збір за доставку квитків (при необхідності); місцеві збори.

*Пільги залізниці:* безкоштовне перевезення багажу, вага якого регламентується правилами перевезення; безкоштовне перевезення однієї дитини віком до 5 років, якщо вона не займає окремого місця; пільгові тарифи для дітей віком до 12 років; сезонні тарифи і пільги та ін.

*Якість обслуговування* на залізничному транспорті залежить від виду поїзда (поштовий, пасажирський, швидкий, фірмовий) і класу розміщення (загальний, плацкартний, м'який, спальний вагони).

*Види туристичних залізничних перевезень:* формується повністю турпоїзд; у поїзді виділяють один вагон для туристів; туристи їдуть самотійно.

Організація обслуговування туристів під час туристичного маршруту.

*Рекомендована література:* [8, 10, 11, 16]

## **Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи**

### *Вихідні дані до вивчення теми*

Афінська «Конвенція про перевезення морем пасажирів та їх багажу», Лондонська «Конвенція про охорону людського життя на морі» (1974), Брюссельська «Конвенція про уніфікацію деяких правил перевезення морем пасажирів та їх багажу», міждержавні угоди, Кодекс торговельного мореплавства України (1995 р.). Договір морського круїзу, договір оренди (тайм-чартер). Основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні та особливості змісту програм обслуговування. Особливості організації берегового обслуговування туристів та організації екскурсійних програм.

Особливості перевезення туристів на паромах та переправах. Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення: прогулянки вихідного дня; екскурсії анімаційні заходи, дискотеки та тематичні вечори тощо.

*Перевезення туристів водним транспортом:* морські перевезення і круїзи; річкові подорожі і круїзи; подорожі на паромах, катамаранах, яхтах; морські і річкові прогулянки (екскурсії) та ін. види водних подорожей.

*Круїз* - організація морських і річкових подорожей з відвіданням портових міст кількох країн. Використовуються для спеціалізованих бізнес-шкіл, семінарів, конференцій, шоу-програм.

Круїзні судна сертифікуються за 6 категоріями (зірками).

*Річкові подорожі:* перевезення регулярними рейсами; перевезення чартерними рейсами; перевезення швидкісними та експресними лініями; поромні переправи; прогулянкові та екскурсійні рейси; перевезення самодіяльних туристів; короткострокові (1–3 дні) та тривалі (25–30 днів) круїзи; спеціальні круїзи (конгрес, бізнес, учбові та ін.); використання плаваючих засобів у формі «плавучих готелів» та ін.

*Рекомендована література:* [8, 10, 11, 16]

## **Тема 9. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом**

*Вихідні дані до вивчення теми*

Конвенція про договір міжнародного автомобільного перевезення пасажирів і багажу (в рамках Женевської конвенції (1973 р.), Гаагська декларація про туризм (1989 р.), Шенгенська угода для членів ЄС, двосторонні угоди країн, Правила перевезення пасажирів і багажу, правила безпеки, нормативні документи Міністерства транспорту України.

## **Тема 10. Види туристичних формальностей та умови їх виконання**

*Вихідні дані до вивчення теми*

*Туристські формальності* – обов'язкові з погляду законності й встановленого порядку дії з оформлення і здійснення туристської подорожі, а також процедури, пов'язані з перетином кордонів: паспортно-візові, митні, санітарні або медичні правила, валютний контроль і порядок обміну валюти, правила перебування і пересування в країні, імміграційні правила та інші.

Міжнародні форуми та конгреси з питань туристичних формальностей: Чикагська конвенція Міжнародної організації цивільної авіації 1944 р. (ІКАО); Міжнародні медичні правила Всесвітньої організації охорони здоров'я 1951 р. Конвенція по сприянню міжнародному морському транспорту Міжнародної морської організації 1965 р.; Міжнародна конвенція 1973 р. по спрощенню і гармонізації (узгодженню) митних процедур (конвенція Кіото); Заключний акт Ради з безпеки і співпраці в Європі 1975 р., Рішення-рекомендація Ради ОЕСР з міжнародної політики в області туризму 1985 р.; Єдиний європейський акт Європейських співтовариств 1987 р.; Гаагська декларація Міжпарламентської конференції з туризму 1989 р.; Конвенція про застосування Шенгенської угоди 1985 р.

*Рекомендована література:[5, 6, 11]*

## **Тема 11. Паспортно-візові формальності**

*Вихідні дані до вивчення теми*

*Паспорт* - документ, що посвідчує особу та підтверджують громадянство особи, на яку він оформлений, і дає право цій особі на виїзд з країни проживання у місце тимчасового перебування.

*Віза* – це спеціальний дозвіл іноземного уряду на в'їзд-виїзд, мешкання або транзитний проїзд громадянина іншої країни через територію, яка підпорядкована даному уряду. *Категорії «єдиних віз»*: віза для транзиту через аеропорт; транзитна віза; віза для короткострокового перебування на термін, що не перевищує 90 днів; багатократна віза на строк до 5 років (за умови перебування не більше 90 днів протягом півроку з моменту першого в'їзду); віза з територіально обмеженою сферою дії; віза, що видається на кордоні; групова віза.

*Запрошення для оформлення віз*: службові або ділові; приватні; гостьові; туристські. *Консульський збір* - встановлена грошова сума, одержувана з іноземних осіб консульською установою за видачу візи в дану країну. Термін видачі візи з моменту звернення залежить від міждержавних угод і практики, що склалася. *Візова анкета* – опитний лист, що заповнюється особою, яка звертається в іноземне дипломатичне представництво за отриманням візи на в'їзд на територію даної держави. Кількість і зміст питань візової анкети визначаються кожною державою і залежать також від мети поїздки і її тривалості.

При організації турів у зарубіжні країни необхідно встановити контакт з їх посольствами або консульствами і уточнити вимоги, що ставляться при отриманні туристських віз для в'їзду або транзиту через національну територію даних держав. У деяких випадках це передбачає надання в посольства або консульства пакету документів, що характеризують дане туристське підприємство: копії ліцензії на туристську діяльність; копії договорів із зарубіжними партнерами; списки груп; підтвердження партнера про готовність прийому груп туристів; поліси страховок медичного страхування тимчасово виїжджаючих за кордон; проїзні документи.

*Рекомендована література:[5, 6, 11]*

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

*Вихідні дані до вивчення теми*

*Митні формальності* – процедури; пов'язані з необхідністю дотримання особами, що перетинають державний кордон, правил і умов ввезення і вивозу речей і товарів.

*Митна декларація* – письмова заява, що надається при перетині громадянами державного кордону органам митного контролю про ті речі й товари, що провозяться з собою або окремим вантажем. Митна декларація звичайно складається за встановленою формою на спеціальних бланках. Особи, які проходять митний контроль, зобов'язані заповнити митні декларації особисто.

*Митний контроль* – сукупність заходів, здійснюваних митними органами в цілях забезпечення дотримання митного законодавства країни: перевірка документів і відомостей, необхідних для митного контролю; митний огляд товарів і транспортних засобів, особистого огляду як виняткової форми митного контролю; облік товарів і транспортних засобів; усне опитування фізичних і посадових осіб; перевірка системи обліку й звітності тощо.

*Митний огляд* – це форма митного контролю або технологічна операція, процесуальна дія зі всіма наслідками, що звідси випливають.

*Паспортний контроль* – сукупність заходів, що здійснюються державною службою у прикордонних в'їзних і виїзних пунктах країни і включають перевірку паспортів та інших особистих посвідчень у осіб, які перетинають державний кордон, а також наявність у них дозволу (візи) на в'їзд і виїзд.

*Валютний контроль* – сукупність заходів, що здійснюються державною службою у прикордонних в'їзних і виїзних пунктах країни і передбачає контроль відповідно до національного валютного законодавства провезення через кордон іноземної і національної валюти особами, які перетинають державний контроль.

*Митний збір* – грошовий збір, стягуваний державою за товари, що пропускаються через державний кордон під контролем митних органів за встановленими тарифами.

*Санітарні (медичні) формальності* – процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, які перетинають державний контроль, і їх тваринами (якщо такі є) встановлених вимог про вакцинацію (щеплення). Сертифікат про вакцинацію.

*Рекомендована література: [6, 11, 14]*

### **Тема 13. Страхування в туризмі**

#### *Вихідні дані до вивчення теми*

*Страхування в туризмі* – забезпечення фінансових та інших гарантій, пов'язаних з відшкодуванням збитку.

*Види страхування у туризмі:* страхування від нещасних випадків; медичне страхування; страхування відповідальності; індивідуальне страхування дітей; колективне страхування за рахунок коштів юридичних осіб та ін.; обов'язкове страхування пасажирів громадян, які виїжджають за кордон; обов'язкове страхування іноземних громадян, які тимчасово перебувають на території країни; обов'язкове страхування власників транспортних засобів; обов'язкове страхування перевізників. *Обов'язкові види страхування:* обов'язкове страхування пасажирів від нещасних випадків, *обов'язкове медичне страхування.*

*Страхові випадки:* події, що відбулися в період дії договору страхування: розлад здоров'я застрахованої особи внаслідок нещасного випадку або хвороби під час поїздки за кордон; смерть застрахованої особи внаслідок нещасного випадку або хвороби. *Нещасний випадок* – раптова, ненавмисна подія, що відбулася із застрахованим під час його поїздки за кордон в період дії договору страхування і що супроводжується травмами, пораненнями, каліцтвами або

іншими пошкодженнями, що викликали гострий розлад здоров'я застрахованого або його смерть. *Хвороба* – погіршення стану здоров'я застрахованого, що гостро наступило і при якому відсутність термінового медичного втручання може привести до серйозного порушення функцій організму, в тому числі стійкої дисфункції якого-небудь органу або до загрози життя застрахованого.

*Рекомендована література: [3, 6, 8, 11, 14]*

## **Тема 14. Туристичні документи та правила їх оформлення**

*Вихідні дані до вивчення теми*

*Туристична документація* – це інформаційний продукт, від якості якого залежить якість надання туристичних послуг.

*Види документів. Документи нормативно-правової бази регулювання туристичної діяльності:* нормативно-правові акти, стандарти державного та міждержавного характеру. *Документи на оформлення взаємин:* документи на замовлення (заявка на бронювання, лист бронювання, підтвердження бронювання, розрахункові чеки тощо), для клієнта (договір, путівка, ваучер, страховий поліс, квиток на транспорт, супровід гіда, віза, медична документація тощо), для підтвердження особи клієнта (паспорт, доручення на дітей, медична довідка, документи про несудимість страховий поліс та ін.), про умови надання послуг (технологічна карта туристичної подорожі (додаток А), графік завантаження туристичного підприємства, інформаційний листок до туристичної путівки, опис екскурсії та ін.). *Технологічна документація по туру:* технологічна картка (картка туристичного маршруту), що містить необхідні для роботи відомості з даної подорожі; графік заїзду туристичних груп та туристів-індивідуалів, складений на певний термін (залежно від тривалості та сезонності туру); бланк ваучера (путівки); лист бронювання; бланк угоди з клієнтами (з туристом); угоди з партнерами-постачальниками послуг; калькуляцію туру (з зазначенням вартості окремих складових); картосхема маршруту, його опис та графік руху; пам'ятка з організації туру (строки падання заявок на бронювання місць в готелях, закладах харчування, строки замовлень на транспорт, бланки цих заявок; пункти пересадок та графік руху транспорту за маршрутом, час можливого очікування тощо).

Угоди: туроператор – туроператор, туроператор – постачальники послуг, туроператор – готельне підприємство, туроператор – підприємство харчування, туроператор – підприємство транспортного обслуговування. Договір на екскурсійне обслуговування. Договір із клієнтом на тур обслуговування.

*Зміст інформаційного листка:* програма перебування й маршрут подорожі (засоби розміщення й набір надаваних послуг; умови проживання (місце знаходження, категорія, рівень комфортності); умови харчування; умови трансферу; програма туру; екскурсійне обслуговування; наявність гіда, що супроводжує; додаткові послуги).

*Зміст пам'ятки для туриста:* правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування; умови перебування; митні правила; звичаї місцевого населення, національні і релігійні особливості регіону, релігійні святинях, пам'ятники

природи, історії, культури й інших об'єктів туристського показу, що перебувають під особливою охороною; стан навколишнього природного середовища; фактори ризику для здоров'я, виходячи із кліматичних і природних умов; годинний пояс й кліматичні умови на маршруті; небезпеки, з якими туристи можуть зустрітися під час подорожі; правила особистої безпеки; особливості подорожей; курс валют і порядок їхнього обміну; правила оренди автомобіля, дорожнього руху й паркування; інша корисна інформація.

*Документи на просування продукту:* документи промоційної компанії, документи про туристичну привабливість, документи про екологічну ситуацію, документи для зручності пересування.

*Рекомендована література:*[1, 6, 14]

## **Тема 15. Бронювання туристичного обслуговування**

*Вихідні дані до вивчення теми*

*Бронювання* – попереднє закріплення за певним туристом (клієнтом, пасажиром) чи групою туристів (пасажирів) місць у готелях, на транспорті, квитків на культурно-масові заходи та ін. послуги на конкретні дати.

*Заявка на бронювання туристичної подорожі.*

*Бронювання місць і номерів у готелі:* бронювання, підтверджене спеціальним повідомленням, гарантоване бронювання, подвійне бронювання.

*Комп'ютерні систем резервування CRS (Computer Reservation System):* Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Trust, SRS, Utell, Start

*Анулювання* – відмова гостя або замовника від заброньованих послуг.

*Своєчасне анулювання* – відмова гостя або замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж до дати (термін у кожного свій), що передує даті запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни. *Несвоєчасне (пізнє) анулювання* - анулювання гостем або замовником у термін пізніше даті заплановано заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни.

*Облікові документи:* прибутковий касовий ордер – у випадку прийому наявних коштів від юридичних осіб; чек контрольно-касової машини - при оприбуткуванні коштів від фізичних осіб.

*Рекомендована література:*[2, 5, 7, 11, 13, 14]

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

*Вихідні дані до вивчення теми*

*Облікові документи із в'їзду, виїзду та переміщення туристів в Україні:* договори (контракти) з іноземними партнерами про співробітництво з обслуговування іноземних туристів в Україні; аналогічні договори з вітчизняними партнерами; листи-замовлення іноземного партнера на обслуговування іноземних туристів; підтвердження суб'єктів туристичної діяльності іноземному партнеру щодо готовності до приймання іноземних туристів; звернення суб'єктів туристичної діяльності в державні заклади і узгоджень з реєстрації і перебування туристів в Україні; документи, які



підтверджують здійснення трансферу, бронювання місць у готелі для туристів та їх проживання; маршрути і програми туристичних подорожей іноземних туристів, проведення екскурсій тощо; журнал обліку іноземних туристів (прізвище та ім'я іноземця; громадянство; країна, з якої приїхав турист в Україну; серія, номер і дата видачі національного паспорта іноземного туриста; дата в'їзду в Україну, дата і пункт виїзду з України; підприємство розміщення туриста; маршрут туру). Облікові документи, що підтверджують прийом і оприбуткування коштів у касу турфірми (від фізичних осіб): прибутковий касовий ордер – у випадку прийому наявних коштів від юридичних осіб; чек ЕККА; туристична путівка за формою форма № 1.

*Види взаєморозрахунків:* між двома туроператорами, які працюють на прийомі та відправці туристів, на міждержавному рівні за урядовими угодами.

*Обов'язки представника туристичної фірми за кордоном:* контроль виконання партнером зобов'язань у відповідності з умовами договору; контроль кількісного складу групи протягом усього маршруту; контроль дотримання програми туру (при виникненні нестандартних ситуацій коректувати програму туру у відповідності із ситуацією, що склалася за умови письмового узгодження змін із усією групою; контроль розселення групи в готелі (у випадку виникнення проблем при розселенні, прохання клієнта вести переговори з адміністрацією готелю про зміни умов проживання, можливу заміну номера або готелю).

*Види компенсацій за невикористане обслуговування:* грошова, у формі надання інших послуг, сума невикористаного обслуговування переходить на наступний період.

*Рекомендована література:*[2, 5, 7, 11, 13, 14]

## **Тема 17. Претензійна робота в туризмі**

### *Вихідні дані до вивчення теми*

*Претензії, порядок їх оформлення і терміни пред'явлення.* Порядок претензійної роботи залежить від виду контракту туроператора з турагентом.

*Претензія* – вимога про відшкодування спричиненої шкоди, усунення недоліків або виплату боргу.

*Договірна шкода* - шкода, заподіяна туристу зменшенням кількості, зниженням якості або неналежним виконанням умов договору. *Недоговірна шкода* – спричинена туристу третьою особою. Шкода фізична, матеріальна та моральна.

*Види претензій:* претензії, які виникають в процесі взаємовідносин туроператора і турагента (відповідальність туроператора за достовірність початкової інформації про тур, вартість, терміни, його зміст і якість послуг; відповідальність турагента за адекватність інформації про тур, що реалізовується, його зміст і якість послуг, що доводиться до туриста); претензії приймаючої туристської фірми по збитку, нанесеному туристом; претензії по взаємних стосунках, розрахунках і платежах; претензії за позовами третіх осіб (найчастіше постачальників послуг) у зв'язку з туристським продуктом.

Порядок розгляду претензій. Порядок вирішення суперечок, арбітражна обмовка. *Франкфуртська таблиця* – застосовується у випадку фактичної невідповідності послуг, передбачених туром, визначається розмір компенсації, одержуваної туристом за домовленістю чи сторін за рішенням суду.

*Рекомендована література:[11]*

## **Тема 18. Безпека туристичних подорожей**

### *Вихідні дані до вивчення теми*

*Безпека в галузі туризму* – сукупність чинників, які характеризують соціальний, економічний, правовий і інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб і держави в галузі туризму.

Безпека туризму за Законом України «Про туризм».

*Напрями гарантування безпеки в туризмі:* особиста безпека туристів і їх майна, забезпечення якої є найважливішим завданням національного розвитку туризму і міжнародної співпраці; безпека навколишнього середовища в місцях масового перебування туристів, безпека туристичних об'єктів; безпека національних інтересів приймаючих держав.

*Обов'язки суб'єктів туристичної діяльності щодо безпеки:* інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог і запобіжних або попереджувальних заходів; створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо; забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком; забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням і інвентарем; забезпечувати навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків з наданням першої медичної допомоги; забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування постраждалих; оперативно інформувати органи місцевої влади і відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, подавати відомості про зниклих осіб.

*Обов'язки туристів:* дотримуватися законодавства країни (місця) тимчасового перебування, зберігати навколишнє середовище, дбайливо відноситися до пам'яток природи, історії і культури в країні (місці) тимчасового перебування, дотримуватися правил в'їзду і перебування в країні (місці) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і в країнах транзитного проїзду, дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки, та інших обов'язків туристів, які визначаються законодавством країни (місця) перебування.

*Класифікація надзвичайних ситуацій.* Надзвичайні ситуації природного характеру. Літосферні стихійні лиха. Гідросферні стихійні лиха. Атмосферні небезпеки. Космічні небезпеки. НС біологічного характеру, екологічного характеру, техногенного соціального, природно-соціального характеру. Надзвичайні комбіновані ситуації природно-техногенного характеру.

*Рекомендована література:[3, 8, 10, 12, 11]*

## КОНТРОЛЬНІ І ДОМАШНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СРС

### Практичне заняття 1 Організаційно-правові умови діяльності туристичних підприємств в Україні

1. Скласти обґрунтування створення туристичної фірми в певному туристичному регіоні України.
2. Обумовити спеціалізацію туристичного підприємства та підготувати характеристику його майбутньої діяльності.
3. Обрати організаційно-правову форму туристичного підприємства та скласти штатний розклад.
4. Підготувати відповідні документи для отримання ліцензії на провадження туристичної діяльності.

#### *Контрольні питання та завдання*

1. Які основні види туристичних фірм існують за чинним українським законодавством?
2. Назвіть етапи державної реєстрації підприємства.
3. Характеристика засновницьких документів для туристських підприємств.
4. Характеристика офісу й персоналу туристського підприємства.
5. Які види діяльності у сфері туризму підлягають ліцензуванню у теперішній час?
6. На який орган виконавчої влади України покладені обов'язки з видачі ліцензій на провадження туристичної діяльності?
7. Із чим зв'язане виникнення бізнесу туropolерейтингу на туристському ринку?
8. Які типи туropolерейтингу вам відомі?
9. Що таке ініціативний і реєптивний туropolерейтинг?
10. Які основні функції туropolерейтингу?

*Рекомендована література: [1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 16]*

### Практичне заняття 2 Технологія розробки маршрутів і формування турів

1. Класифікація туристських маршрутів.
2. Розробка маршрутів.
3. Паспорт маршруту.
4. Формування турів.
5. Розрахунок вартості туру й доходу від його реалізації.

#### *Контрольні питання та завдання:*

1. Як визначається економічна та юридична сутність понять «туристичний продукт» і «туристична послуга» відповідно до чинного законодавства України?
2. Яким чином здійснюється розподіл туристичного продукту на його складові?
3. Які особливості туристичного споживання ви знаєте?
4. За якими ознаками відрізняються характерні туристичні послуги від супутніх та неспецифічних для розвитку туризму?
5. Які характерні риси туристичних послуг вам відомі?

*Рекомендована література: [1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 16]*

### **Практичне заняття 3 Організація формування програм перебування туристів та обслуговування клієнтів**

1. Розробити маршрут туристичної подорожі та скласти програму перебування туристів.
2. Оформити технологічну документацію нового туру (технологічну карту, інформаційний лист для реклами туру).
3. Розрахувати вартість туристичної подорожі на одного туриста:  
а) учасника туристичної групи; б) туриста-індивідуала.

#### *Контрольні запитання та завдання:*

1. Дайте визначення термінів: «програмне обслуговування туристів», «програма перебування туристів».
2. З яких видів програмних заходів складається програма перебування туристів?
3. З яких елементів складається програма перебування туристів?
4. Які документи відносяться до технологічної документації?
5. Яких основних правил необхідно дотримуватися при складанні програм перебування туристів?
6. Визначте основні фактори, які впливають на формування програмного обслуговування.
7. Що слід визначити при складанні програм перебування туристів?
8. Визначте особливості складання програм перебування в місцях тривалого перебування туристів.
9. Визначте особливості складання програм перебування для дітей та юнацтва.
10. Визначте особливості складання програм екскурсійних турів.

*Рекомендована література: [ 2, 4, 5, 6, 9, 10, 16, 20 ]*

### **Практичне заняття 4 Робота працівників туристичної фірми з клієнтами**

1. Встановлення контакту працівників туристичної фірми із клієнтом.
2. Порядок надання клієнту туристичної фірми інформації про туристичний маршрут.
3. Надання клієнту туристичної фірми інформації про обставини, що можуть перешкоджати здійсненню туристичної подорожі.
4. Заявка туриста на бронювання туристичної послуги.
5. Порядок прийому менеджером туристичної фірми документів клієнта та занесення інформації про клієнта у робочий журнал.
6. Порядок підписання договору туристичної фірми із клієнтом.
7. Робота туристичної фірми із клієнтами перед початком туристичної подорожі.
8. Робота менеджера туристичної фірми на маршруті.
9. Робота менеджера туристичної фірми при завершенні туристичної подорожі.
10. Робота туристичної фірми із клієнтом у складних ситуаціях.

#### *Завдання для самоконтролю*

1. Визначте основні фактори, що впливають на поведінку покупців?
2. Охарактеризуйте шкалу потреб клієнтів туристичної фірми.
3. Назвіть форми та стилі обслуговування клієнтів.

4. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.
  5. Які основні схеми просування туристичного продукту від виробників до споживачів вам знайомі?
  6. Які вам відомі приклади з міжнародної практики просування туристичного продукту до споживачів?
  7. Комунікативні навички у спілкуванні з клієнтами. Нівелювання комунікативних бар'єрів.
  8. Професійна етика працівників сфери обслуговування.
- Рекомендована література: [2, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 16, 20]*

### **Практичне заняття 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів**

1. Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень.
2. Види транспортних подорожей та їх характеристика.
3. Перелік нормативно-законодавчих актів, що регулюють міжнародні транспортні перевезення.
4. Перевізні документи та правила їх оформлення.
5. Основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів.
7. Особливості розробки транспортних маршрутів.

#### *Запитання для самоконтролю*

1. Які існують види транспортних послуг для туристів?
2. За якими ознаками потрібно класифікувати транспортні засоби згідно з рекомендаціями UNWTO?
3. Які достоїнства та недоліки має повітряний транспорт?
4. Перелічити основні види повітряних перевезень.
5. Які основні послуги пропонуються туристам у літаках?
6. Які основні переваги та недоліки існують у водних видів транспорту?
7. Перелічити основні види водних перевезень. Які основні послуги можуть одержати туристи на морських та річкових круїзних суднах?
8. Які переваги та недоліки є у залізничного транспорту?
9. Які послуги надаються туристам, що подорожують залізницею?
10. Які достоїнства та недоліки є властивими для автотранспорту?
11. Перелічити основні види автотранспортних перевезень туристів.
12. Які послуги надаються туристам під час автотранспортних подорожей?

*Рекомендована література: [16, 22].*

### **Практичне заняття 6. Туристичні перевезення на авіатранспорті**

1. Сучасний стан ринку авіаперевезень.
2. Основні види тарифів на авіатранспорті, що використовуються при формуванні ціни на авіапереліт туристів.
3. Система тарифів і пільг, що використовується на авіатранспорті.
4. Характеристика діяльності IATA та ICAO.
5. Правове забезпечення взаємодії авіакомпанії та турфірми.

*Контрольні запитання та завдання:*

1. Визначте ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень.
2. Назвіть основні нормативно-правові акти, що регулюють міжнародні транспортні перевезення.
3. Сформулюйте основні вимоги щодо поведінки туристів при транспортуванні різними видами транспортних засобів.
4. Визначте основні вимоги щодо перевезення туристів на рейсових і чартерних маршрутах.
5. Охарактеризуйте систему міжнародних транспортних перевезень.
6. Визначте нормативно-правову основу міжнародних та внутрішніх перевезень на авіатранспорті.
7. Сформулюйте основні правила перевезення туристів та їх багажу на авіатранспорті.
8. Визначте умови за яких організовуються чартерні перевезення.
9. Охарактеризуйте діяльність міжнародних організацій в питанні безпеки перевезень авіатранспортом.

*Рекомендована література: [ 16, 11, 22].*

**Практичне заняття 7. Перевезення туристів залізничним транспортом**

1. Класифікація вагонів в Україні.
2. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті.
3. Проїзні документи туристів. Порядок оформлення.
4. Припинення, переривання поїздки, зміна маршруту на шляху прямування.
5. Особливість залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.

*Контрольні запитання та завдання:*

1. Визначте ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень.
2. Назвіть основні нормативно-правові акти, що регулюють міжнародні залізничні перевезення.
3. Сформулюйте основні вимоги щодо поведінки туристів при транспортуванні залізничним транспортом.
4. Визначте основні вимоги щодо перевезення туристів рейсовими поїздами постійного сполучення.
5. Охарактеризуйте систему міжнародних залізничних перевезень.
6. Визначте нормативно-правову основу міжнародних та внутрішніх перевезень залізничним транспортом.
7. Сформулюйте основні правила перевезення туристів та їх багажу на залізничному транспорті.
8. Визначте умови залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.
9. Охарактеризуйте діяльність міжнародних організацій в питанні безпеки перевезень залізничним транспортом.

*Рекомендована література: [ 16, 11, 22].*

### **Практичне заняття 8. Перевезення туристів водним транспортом**

1. Типізація суден. Класифікація суден за категоріями, кают за розрядами.
2. Класифікація круїзів. Фрахтування суден.
3. Основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні та особливості змісту програм обслуговування.

#### *Контрольні запитання та завдання:*

1. Визначте особливості обслуговування водним транспортом.
2. Види круїзів та їх особливості.
3. Визначте ознаки класифікації суден за категоріями.
4. Визначте ознаки класифікації кают за розрядами.
5. Визначте особливості лінійних та каботажних маршрутів.
6. Охарактеризуйте особливості організації круїзів на міжнародних лініях.
7. Охарактеризуйте основні круїзні території світу.
8. Охарактеризуйте ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей.
9. Розкрийте основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні та особливості змісту програм обслуговування.
10. Охарактеризуйте особливості організації берегового обслуговування туристів та організації екскурсійних програм.
11. Визначте умови фрахтування суден на короткострокові перевезення.

*Рекомендована література: [6,11, 16, 22].*

### **Практичне заняття 9. Організація перевезень туристів автотранспортом**

1. Класифікація автотранспорту.
2. Нормативно-правова регламентація перевезень на регулярних маршрутах.
3. Особливості організації міжнародних рейсів автотранспортом.
4. Особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту.
5. Процес розробки автотранспортного маршруту.
6. Організація прокату автомобілів.

#### *Контрольні запитання та завдання*

1. Охарактеризуйте особливості організації автоперевезень туристів.
2. Назвіть види автоперевезень та подорожей.
3. Які переваги та недоліки є властивими для автотранспорту?
4. Які послуги надаються туристам під час автотранспортних подорожей?
5. Охарактеризуйте особливості організації автоподорожей на міжнародних маршрутах.
6. Визначте базові заклади розміщення автотуристів.
7. Охарактеризуйте особливості організації транспортних екскурсій.

*Рекомендована література: [6,11, 16, 22].*

### **Практичне заняття 10. Туристичні формальності та їх види**

1. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей.
2. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

3. Дайте визначення туристичних формальностей.
4. Перерахуйте міжнародні форуми та конгреси з питань туристичних формальностей.
5. Дайте перелік основних нормативних документів, які забезпечують спрощення туристичних формальностей та встановлення візового режиму в ряді країн світу.
6. Охарактеризуйте види туристичних формальностей та визначте їх вплив на туристичну політику окремих країн.

*Контрольні питання та завдання*

1. Дайте визначення туристичних формальностей.
2. Назвіть основні нормативні акти правового регулювання туристичних формальностей.
3. Дайте загальну характеристику туристичних формальностей та визначте їх вплив на туристичну політику окремих країн.
4. Правила в'їзду, виїзду та транзиту через територію України та іноземних держав.
5. Визначте правила та вимоги посольств країн Шенгенської угоди щодо оформлення Шенгенської візи.

*Рекомендована література: [1, 4, 5, 11, 14, 15, 18, ].*

**Практичне заняття 11. Паспортні формальності**

1. Правила оформлення паспортів для виїзду за кордон. Порядок оформлення.
2. Правила в'їзду-виїзду та транзитного проїзду через територію України та іноземних держав.
3. Правила акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної держави.
4. Міжнародна туристична візова політика України.
5. Сутність та призначення візи. Види віз.
6. Правила оформлення основних видів віз закордонних держав.

*Контрольні питання та завдання*

1. Визначте види паспортів, призначених для перетину кордону.
2. Визначте основні документи для оформлення загальногромадянського закордонного паспорту (ЗЗП) та проїзних документів дитини (ПДД) для виїзду за кордон.
3. Наведіть випадки, в яких оформляється службовий (дипломатичний) паспорт.
4. Визначте ознаки класифікації віз та наведіть основні їх види.
5. Охарактеризуйте процедуру акредитації туристичної фірми в посольстві іноземної держави, які розташовані на території України.
6. Правила в'їзду-виїзду та транзитного проїзду через територію України та іноземних держав.
7. Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав.
8. Правила безвізових обмінів України з країнами СНД. Основні міждержавні документи, які забезпечують безвізовий режим.



9. Визначте правила та вимоги посольств країн Шенгенської угоди щодо оформлення Шенгенської візи.
10. Охарактеризуйте процедуру оформлення української в'їзної (транзитної) візи та диференціацію сум консульського збору залежно від міжнародної туристичної політики держави.
11. Опишіть правила реєстрації іноземних туристів в готелях України.
12. Визначте ступені захисту марки візи від підробки. Назвіть основні реквізити туристичної візи.

*Рекомендована література: [6,11, 15, 16, 22].*

### **Практичне заняття 12. Митні, валютні формальності**

1. Визначення понять «митні формальності», «митний догляд», «митна декларація». Задачі Державної митної служби.
2. Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації.
3. Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України.

#### *Контрольні питання та завдання*

1. Визначте сутність митних формальностей.
2. Які правила ввозу в Україну речей і товарів?
3. Які правила вивозу в Україну речей і товарів?
4. Назвіть основні реквізити митної декларації та порядок її заповнення.
5. Визначте сутність валютних формальностей.
6. Які правила перевезення валюти?
7. Які правила перевезення коштовного каміння, творів мистецтва та інших цінностей?

*Рекомендована література: [1, 4, 5, 11, 14, 15, 18].*

### **Практичне заняття 13. Медико-санітарні туристичні формальності**

1. Медико-санітарні формальності для туристів. Перелік міжнародних документів що регулюють питання в'їзду-виїзду в екологічно (медично) небезпечні території.
2. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України. Порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав.
3. Вимоги щодо приготування їжі та споживання питної води в закордонних країнах.

*Практичне завдання:* Складіть *пам'ятку туриста* відповідно до основних її складових: особливості клімату та природного ландшафту країни, її місцезнаходження; документи, які необхідно подати для отримання візи (дозволу) в'їзду в країну; правила перетину кордону туристами (ввозу-вивозу товарів та цінностей); перелік предметів та речей, які не дозволяється ввозити-вивозити до (з) країни відвідування; правила поведінки в країні відвідування, вимоги щодо одягу, зовнішнього вигляду, культури мови та жестів тощо; рекомендації щодо покупки товарів та продуктів харчування в країні відвідування; валюта країни та правила обміну вільноконвертованих валют на

місцеві гроші; правила поведінки туристів в культових місцях; застереження щодо недопущення обміну валюти в неофіційних місцях; користування речами місцевого населення.

*Рекомендована література: [1, 4, 5, 11, 14, 15, 18].*

#### **Практичне заняття 14. Страхування ризиків у туристській діяльності**

1. Характеристика ризиків у туристській діяльності. Особливості прояву ризиків туристського підприємства.
2. Порядок оформлення страхового полісу.
3. Страхування від нещасних випадків.
4. Страхування майна туристів.
5. Страхування цивільної відповідальності.

##### *Контрольні запитання та завдання*

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

*Рекомендована література: [1, 4, 5, 11, 14, 15, 18].*

#### **Практичне заняття 15. Документи та інші носії інформації в туристичній діяльності**

1. Скласти договір на туристичне обслуговування.
2. Оформити всі необхідні документи для туристичної подорожі за кордон (країна на вибір).
3. Розглянути облікові та звітні документи діючих туристичних підприємств.

##### *Контрольні запитання та завдання*

1. Назвіть основні види туристичних документів.
2. Які види договорів передбачено Законом України «Про туризм».
3. Охарактеризуйте основні положення договору на туристичне обслуговування.
4. Охарактеризуйте основні положення договору на готельне обслуговування.
5. Охарактеризуйте основні положення договору на екскурсійне обслуговування.
6. Назвіть спільні риси транспортних договорів.
7. Опишіть порядок заповнення бланку туристичного ваучеру.

#### **Практичне заняття 16. Організація туристичного обслуговування: бронювання, контроль, облік, розрахунки**

1. Бронювання туристичних послуг.

2. Організація контролю за процесом здійснення комплексного туристичного обслуговування.
3. Види та форми розрахунків за туристичне обслуговування.

*Контрольні запитання та завдання*

1. Охарактеризуйте обов'язки представника туристичної фірми за кордоном.
2. як здійснюється оформлення коштів за невикористане обслуговування?
3. Назвіть порядок заповнення суб'єктами туристичної діяльності державної статистичної звітності.
4. Прокоментуйте основні положення Інструкції щодо заповнення форм державної статистичної звітності № 1-ТУР.
5. Назвіть особливості контролю за здійснення туристичної діяльності.

*Рекомендована література: [9, 10, 16, 18, 21].*

### **Практичне заняття 17. Претензійна робота в туризмі**

1. Основні права та обов'язки туристів.
2. Порядок відшкодування втрат в разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування.
3. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Порядок компенсації втрат.
4. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора.
5. Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.

*Контрольні запитання та завдання*

1. Назвіть порядок претензійної роботи.
2. Які претензії можуть виникати в процесі взаємовідносин туроператора і турагента?
3. Який порядок вирішення суперечок, арбітражна обмовка?
4. Порядок розгляду претензій до туристичної фірми.
5. Порядок вирішення конфліктних ситуацій в суді.

*Рекомендована література: [9, 10, 16, 18, 21].*

### **Практичне заняття 18. Безпека туристичних подорожей**

1. Небезпека травмування.
2. Вплив довкілля та пожежна безпека.
3. Біологічні чинники.
4. Психофізіологічні навантаження.
5. Небезпечні випромінювання.
6. Хімічні чинники.
7. Специфічні чинники ризику.

*Контрольні запитання та завдання*

1. Які основні фактори створюють небезпеку для туристів?
2. Які заходи зобов'язані здійснювати туристичні підприємства з метою забезпечення безпеки туристів?
3. Назвіть основні умови забезпечення безпеки на транспорті.

4. Які правила поведінки туристів в разі надзвичайних ситуацій (бандитизм, тероризм, інші кримінальні дії).
  5. Які правила поведінки туристів в разі специфічних факторів ризику.
- Рекомендована література: [9, 10, 13, 14, 16, 18, 21].*

## **ПИТАННЯ ТА ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ ТА КОНТРОЛЮ ДОСЯГНУТИХ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

1. Нормативні умови провадження господарської діяльності з організації туризму, екскурсійної діяльності.
2. Етапи створення туристичного підприємства
3. Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми.
4. Ліцензування туристичних послуг в Україні.
5. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми.
6. Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми.
7. Функції туроператора та схема розробки туру
8. Класифікація туроператорів. Ініціативний та рецептивний туроператори.
9. Турпакет та його структура.
10. Агентський бізнес в туризмі. Види та форми агентської роботи.
11. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми.
12. Сутність планування у туроператорській діяльності.
13. Планування учасників туру: соціально-психологічна характеристика туристів.
14. Плануванні партнерів: пошук та відбір постачальників послуг.
15. Просторове та рекреаційно-ресурсне планування туристичного маршруту.
16. Розрахунок вартості туру.
17. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.
18. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.
19. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.
20. Встановлення контакту працівників туристичної фірми із клієнтом.
21. Надання клієнту туристичної фірми інформації про обставини, що можуть перешкоджати здійсненню туристичної подорожі.
22. Порядок надання клієнту туристичної фірми інформації про туристичний маршрут.
23. Програмне обслуговування в туризмі.
24. Порядок підписання договору туристичної фірми із клієнтом.
25. Робота туристичної фірми із клієнтами перед початком туристичної подорожі.
26. Інструктаж туристів перед подорожжю.
27. Особливості роботи працівників туристичної фірми із клієнтами класу "VIP".
28. Робота менеджера туристичної фірми на маршруті.
29. Робота туристичної фірми із клієнтом у складних ситуаціях.
30. Претензійна робота (робота з претензіями клієнтів) туристичної фірми.
31. Правила та порядок складання програм перебування туристів.

32. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму.
33. Види та характеристика програмних заходів в туризмі.
34. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів.
35. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі.
36. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.
37. Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів.
38. Особливості розробки транспортних маршрутів.
39. Основні види транспортного обслуговування туристів.
40. Класифікація транспортних подорожей.
41. Види транспортних подорожей та їх характеристика.
42. Перевізні документи та правила їх оформлення.
43. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті.
44. Умови організації чартерних перевезень. Авіа-чартер.
45. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті.
46. Особливість залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.
47. Особливості обслуговування водним транспортом та формування круїзних територій.
48. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка.
49. Основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні та особливості змісту програм обслуговування.
50. Поняття та основні види туристичних формальностей.
51. Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав.
52. Медико-санітарні формальності для туристів.
53. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України.
54. Порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав.
55. Небезпека травмування у туристичній подорожі.
56. Вплив довкілля та пожежна безпека.
57. Інформаційне забезпечення туристичної діяльності.
58. Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування.
59. Правила і порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових сум.
60. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування.
61. Основні види туристичних документів.
62. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення.
63. Договір на туристичне обслуговування.
64. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів.
65. Оформлення документів туристичної групи.

66. Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів.
67. Структура договору туристичної фірми із партнером та його оформлення.
68. Договір туроператора із готельним підприємством.
69. Договір туроператора із підприємством харчування.
70. Договір туроператора з автотранспортним підприємством.
71. Договір туроператора із авіакомпанією.
72. Договір туроператора про обслуговування туристів залізничним транспортом.
73. Договори туроператора із екскурсійною фірмою.
74. Договір між ініціативним та рецептивним туроператорами.

### **Тестові завдання для підсумкового контролю**

1. Яке із стверджень не відноситься до визначення туризму: а) тимчасове переміщення людей; б) заняття оплачуваною діяльністю; в) подорож з метою відпочинку та рекреації; г) подорож тривалістю понад 24 год.
2. Антропогенні туристично-рекреаційні ресурси – це поєднання туристично-рекреаційних ресурсів: а) історико-культурних і природно-кліматичних; б) історико-культурних і соціально-економічних; в) природно-кліматичних і соціально-економічних.
3. Туристична фірма, що комплектує тури за договорами із постачальниками послуг називається: а) туроператором; б) турагентством; в) бюро екскурсій.
  4. Фірма -туроператор є посередником між: а) туристом і турагентством; б) туристом і постачальником послуг.
  5. Турагент – це посередник між: а) туроператором і туристом; б) туроператором і постачальником послуг; в) туроператором і консульською установою.
  6. Ініціативний туроператор - це туроператор, що: а) відправляє туристів у подорож; б) працює на прийомі туристів.
  7. Рецептивний туроператор - це туроператор який: а) відправляє туристів у подорож; б) працює на прийом туристів.
  8. Яка туристична фірма може бути оптовим продавцем окремих туристичних послуг? а) ініціативний туроператор; б) рецептивний туроператор.
  9. Яка туристична фірма є оптовим продавцем турпродукту? а) туроператор; б) турагенство.
10. Програма обслуговування якого туроператора є програмою туру?
  - а) ініціативного; б) рецептивного.
11. Яка програма обслуговування туристів складається безпосередньо перед туристичною подорожжю? а) за набором послуг; б) по днях обслуговування.
12. Яка програма обслуговування туристів є попередньою і може бути змінена? а) за набором послуг; б) по днях обслуговування.
13. Туристичні послуги належать переважно до: а) виробничої сфери; б) сфери нематеріального виробництва.
14. Соціально-культурна послуга є: а) матеріальною; б) нематеріальною.

15. Яка із властивостей не притаманна туристичній послугі: а) нематеріальний характер; б) мінливість якості; в) здатність до збереження; г) нерозривність виробництва та споживання.

16. Додаткові туристичні послуги - це послуги, що: а) включені в пакет туристичних послуг; б) не включені в пакет туристичних послуг.

17. Підприємства розміщення туристів: а) належать до індустрії туризму; б) не належать до індустрії туризму; в) належать до індустрії туризму лише в окремих випадках.

18. Транспортні підприємства: а) належать до індустрії туризму; б) не належать до індустрії туризму; в) належать до індустрії туризму лише в окремих випадках.

19. Заклади самодіяльного туризму: а) належать до індустрії туризму; б) не належать до індустрії туризму; в) належать до індустрії туризму лише в окремих випадках.

20. Рівень розвитку туристичної інфраструктури: а) впливає на якість туристичного обслуговування; б) не впливає на якість туристичного обслуговування.

21. Набір послуг, надаваних туристам відповідно до їх потреб і тематики туру, заздалегідь оплачених і розподілених у часі, називається: а) пакетом послуг; б) програмою обслуговування; в) туристичною інфраструктурою.

22. Комплектований туроператором туристичний продукт, що складається із певного набору послуг (розміщення, перевезення, харчування, екскурсії та ін.), називається: а) пакетом послуг; б) програмою обслуговування; в) програмою перебування; г) туристичною індустрією.

23. Перелік історико-культурних об'єктів, визначних місць, а також перелік туристичних послуг, що надаються туристам у визначених послідовності, часі, місці та умовах обслуговування, називається: а) пакетом послуг; б) програмою обслуговування; в) туристично-рекреаційними ресурсами.

24. Згідно українського законодавства, туристичний продукт - це: а) туристична подорож; б) комплекс туристичних послуг.

25. У якого із наведених термінів поняття включає більш широке розуміння комплексу туристичного обслуговування? а) програма перебування; б) програма обслуговування; в) конкурсна програма; г) програма задоволення.

26. Тур, що ґрунтується на неподільному пакеті послуг, називається: а) пекідж-тур; б) інклюзив-тур; в) замовний тур; г) VIP - туром.

27. Тур, програма якого може формуватися за бажаннями клієнтів, називається: а) пекідж-тур; б) інклюзив-тур; в) замовний тур; г) VIP-туром.

28. Інклюзив-тур - це найчастіше: а) індивідуальні подорожі; б) групові подорожі.

29. Найбільш оптимальною позицією при договірному процесі є позиція: а) "дорослий - дорослий"; б) "батько - син"; в) "начальник - підлеглий"; г) "начальник - начальник".

30. Який із класів комплексного туристичного обслуговування не "вписується" в ієрархічний ряд зростання рівня обслуговування: а) економічний клас; б) клас "люкс"; в) туристичний клас; г) перший клас; г) клас "VIP".

31. Не вписується в ієрархічний ряд спадання рівня обслуговування такий клас комплексного туристичного обслуговування: а) комерційний; б) економічний; в) середній.

32. Який із етапів впровадження туру стоїть не у порядку його технологічної розробки: а) вивчення попиту і планування туру; б) продаж туру; в) рекламно-інформаційне забезпечення туру.

33. Що таке "туристична дестинація"? а) місце перебування туриста; б) місце, через яке турист здійснює транзит.

34. Туристична фірма є малим підприємством, коли тут працює: а) менше 100 осіб; б) менше 50 осіб; в) менше 25 осіб; г) менше 15 осіб.

35. Туристична фірма виступає найчастіше у такій формі господарського товариства: а) товариство з додатковою відповідальністю; б) товариство з обмеженою відповідальністю; в) відкрите акціонерне товариство; г) закрите акціонерне товариство; г) командитне товариство.

36. При реєстрації суб'єкту туристичної діяльності як юридичній особі присвоюється: а) ідентифікаційний код; б) ідентифікаційний номер.

37. Який із перелічених документів не є потрібним при діяльності сучасної туристичної фірми: а) свідоцтво про державну реєстрацію; б) ліцензія; в) референс; г) книга відгуків і пропозицій; г) туристична путівка.

38. Дозвіл на діяльність туристичної фірми засвідчує: а) ліцензія; б) сертифікат відповідності.

39. Скільки часу повинні зберігатися у туристичній фірмі документи, пов'язані з веденням її діяльності: а) не менше 1 року; б) не менше 3 років; в) не менше 5 років; г) не менше 10 років.

40. У штаті туристичної фірми повинно налічуватися не менше 30 % фахівців, які мають туристичну освіту, або досвід роботи у туризмі: а) не менше 1 року; б) не менше 3 років; в) не менше 5 років; а) не менше 7 років.

41. Для керівника туристичної фірми обов'язковою є: а) середня освіта; б) спеціальна туристична освіта; в) вища освіта.

42. Працівник туристичної фірми, в обов'язки якого входить супровід туристів під час туристичної подорожі і забезпечення виконання умов надання їм послуг, називається: а) гід-екскурсовод; б) гід-перекладач; в) турсупроводжувач; г) менеджер по роботі із клієнтами.

43. Чи може бути турагентом фізична особа? а) так, б) ні.

44. Який із чинників вибору приміщення під офіс туристичної фірми найбільше впливає на якість обслуговування тут туристів: а) ціна приміщення; б) місцезнаходження будинку; в) площа приміщення і кількість кімнат; г) поверх, на якому знаходиться приміщення; г) матеріал, із якого збудований будинок.

45. Який із елементів зовнішнього рекламно-інформаційного оформлення офісу туристичної фірми згідно нормативно-правових документів є обов'язковим: а) вивіска; б) стрітлайн; в) рекламний щит; г) консоль.

46. Найуніверсальнішим видом оргтехніки в офісі туристичної фірми є: а) комп'ютер; б) багатоканальна офісна АТС; в) принтер; г) сканер.



47. Найкращим засобом документальних взаємовідносин між туристичними підприємствами є: а) телефон; б) факс; в) електронна пошта; г) відеозв'язок.

48. Основною системою бронювання туристичних послуг, що поширена в сучасній Україні є: а) "Сирена"; б) "Спрут"; в) "Амадеус"; г) "Сейбр"; г) Інтернет.

49. Чи може класифікація туристичних маршрутів бути аналогічною класифікації турів? а) так; б) ні.

50. Тривалість туродня дорівнює: а) 12 годинам; б) 24 годинам; в) 8 годинам; г) тривалості світлового часу доби.

51. Відвідувач туристичної фірми стає туристом з моменту: а) приходу в офіс туристичної фірми; б) підписання письмового договору між ним і туристичною фірмою; в) оплати вартості туристичної послуги; г) відправлення у туристичну подорож.

52. При оплаті клієнтом вартості туру, гроші приймає: а) керівник туристичної фірми; б) касир або бухгалтер туристичної фірми; в) менеджер туристичної фірми, який оформляє туристичну документацію; г) керівник відділу туристичної фірми.

53. Порушенням законодавства є відсутність страхування у: а) туристів; б) керівника туристичної групи; в) туристів і керівника туристичної групи.

54. У яких випадках українська туристична фірма веде журнал обліку іноземних туристів? а) у будь-якому випадку; б) коли туристи прибули із країн Шенгенської угоди; в) коли туристи прибули із країн СНД; г) коли туристи прибули із країн Південно-Східної Азії; г) коли туристи обслуговуються за класом "VIP".

55. Взаємовідносини туристичної фірми із постачальниками послуг базуються на: а) договорах і контрактах, б) джентльменській угоді, в) круговій поруці; г) Біблії.

56. Заявка туриста на бронювання туристичних послуг: а) визначає правову відповідальність туристичної фірми перед туристом; б) не визначає правової відповідальності туристичної фірми перед туристом.

57. Договір між туристичною фірмою та туристом: а) визначає правову відповідальність туристичної фірми перед туристом; б) не визначає правової відповідальності туристичної фірми перед туристом.

58. Туристський ваучер заповнюється у такій кількості примірників: а) одному; б) двох; в) трьох; г) чотирьох.

59. Обставини, при виникненні яких відповідальність за виконання своїх зобов'язань між договірними сторонами знімається, у практиці туристичного бізнесу називаються: а) оптимальними; б) екстремальними; в) форс-мажорними; г) оригінальними.

60. Розмір грошової компенсації туристу за невиконання перед ним підприємствами туристичного обслуговування своїх зобов'язань, визначає:

а) Франкфуртська таблиця; б) Магдебурзька таблиця; в) Волоська таблиця; г) Львівська таблиця.

## КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ СРС

СРС оцінюється в межах комплексної оцінки знань, виходячи із видів роботи та критеріїв оцінювання з урахуванням особливостей навчальної дисципліни, обсягу годин, що відведені навчальним планом.

Самостійна (індивідуальна) студентів, яка передбачена в темі поряд з аудиторною, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному занятті.

Критеріями оцінювання є:

*при усних відповідях:* повнота розкриття питання, логіка викладання, культура мови, емоційність та переконаність, використання основної та додаткової літератури (підручників, навчальних посібників, журналів, періодичних видань тощо), аналітичні міркування, вміння робити порівняння, висновки;

*при виконанні письмових завдань:* повнота розкриття питання, цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки, акуратність оформлення письмової роботи, підготовка матеріалу за допомогою комп'ютерної техніки та інших технічних засобів.

### **Критерії оцінювання відповіді студента на семінарському занятті**

*оцінка «відмінно»* – вичерпна відповідь на питання семінарського заняття. Студент відповідає логічно, послідовно, систематично. Відповідь свідчить про глибоке знання матеріалу. Студент опанував основну й додаткову літературу з теми, рекомендованої планом семінарського заняття. Доповідає впевнено, творчо, у доповіді виявляє науковий підхід, не підглядає у конспект, доцільно використовує терміни, правильно пояснюючи їх. Правильно відповідає на більшість питань викладача та учасників семінарського заняття;

*оцінка «добре»* – студент виявляє досить повні знання матеріалу, не припускається у своїй відповіді суттєвих неточностей, засвоїв основну літературу, рекомендовану планом. Дає відповіді на питання викладача та учасників семінарського заняття. Доволі часто під час відповіді користується конспектом;

*оцінка «задовільно»* – студент виявляє знання матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і роботи за спеціальністю. Доповідач сильно «прикутий» до конспекту, припускається помилок. Матеріал не повно розкриває проблему. Відповідає на поставлені запитання з помилками, однак спроможний зі сторонньою допомогою виправити їх;

*оцінка «незадовільно»* – студент відповідає, читаючи з конспекту, без допомоги якого у матеріалі орієнтується слабо, допускає принципові помилки. Відповідає на поставлені запитання тільки зі сторонньою допомогою. Матеріал не розкриває проблему; студент читає з конспекту, матеріал відповіді студента розкриває проблему поверхово чи фрагментарно. На запитання викладача та студентів відповісти не може.

### **Оцінювання тестових завдань**

Студентом надані правильні відповіді на:

0–25 % тесту – оцінка «незадовільно»;

26–50 % тесту – оцінка «задовільно»;

51–75 % тесту – оцінка «добре»;

76–100 % тесту – оцінка «відмінно».

### Оцінювання за чотирибальною системою

*оцінка «відмінно»* – студент повно і всебічно розкриває питання теми, винесені на самостійне опрацювання, вільно оперує поняттями і термінологією, демонструє глибокі знання джерел, має власну точку зору стосовно відповідної теми і може аргументовано її доводити; *оцінка «добре»* – загалом рівень знань студентів відповідає викладеному вище, але мають місце деякі упущення при виконанні завдань, винесених на самостійне опрацювання, обґрунтування неточні, не підтверджуються достатньо обґрунтованими доказами; *оцінка «задовільно»* – студент розкрив питання, винесені на самостійне опрацювання, в загальних рисах, розуміє їх суть, намагається робити висновки, але при цьому припускається грубих помилок, матеріал викладає нелогічно і не самостійно; *оцінка «незадовільно»* – студент не в змозі дати відповідь на поставлене запитання або відповідь неправильна, студент не розуміє суті питання, не може зробити висновки.

### Розподіл вагових коефіцієнтів оцінювання навчальної дисципліни

<i>Модульний контроль</i>		
АУДИТОРНА ТА САМОСТІЙНА РОБОТА		Екзамен
Лекційні, семінарські (практичні) заняття	Контрольний захід (контрольна робота)	
Середнє арифметичне оцінок за національною шкалою	оцінка за національною шкалою	
$k_1 - 0,4$	$k_2 - 0,2$	$k_3 - 0,4$

\*Самостійна та індивідуальна робота інтегрована з аудиторною.

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Інтервальна шкала	Оцінка в балах за шкалою ECTS	Оцінка ECTS	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою для екзамену
4,51-5,00	90 – 100	A	Високий (творчий)	відмінно
4,01-4,50	82-89	B	Достатній (конструктивно-варіативний)	добре
3,51-4,00	75-81	C		
3,16-3,50	69-74	D	Середній (репродуктивний)	задовільно
2,51-3,15	60-68	E		
1,51-2,50	35-59	FX	Низький (рецептивно-продуктивний)	незадовільно з можливістю повторного складання

0,00-1,50	0-34	F		незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни
-----------	------	---	--	--

### СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм» / в редакції від 2003 р. // [zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua)
2. Бабарицька В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи. Сервісне забезпечення турпродукту : Навчальний посібник / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – К : "Альтерпрес", 2004. – 288 с. – (Бібліотека професійного менеджера).
3. Бабарицька В. Екскурсознавство і музеєзнавство: Навчальний посібник / В. Бабарицька, А. Костюкова, О. Малиновська. – К.: Альтапрес, 2007.– 484 с.
4. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : Навч. посіб. Реком. МОНмолодьспорту України / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К. : ЦУЛ, 2013. – 178 с.
5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности : Учебник для студентов ВУЗов / Е.Н.Ильина. – Москва: Финансы и статистика, 2000. – 256 с.
6. Кампов Н.С. Організація туризму (Організація туристичних подорожей): конспект лекцій / Н. С. Кампов. – Мукачево : МДУ, 2012.
7. Кифяк, В. Ф. Організація туризму: Навч. посібник. Реком. МОНУ для студ. ВНЗ / В. Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги-XXI, 2011. – 344 с.
8. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : Реком. МОНУ як навчальний посібник для студ. ВНЗ / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги - XXI, 2003. – 300 с.
9. Любіцева О.О. Методика розробки турів : Навчальний посібник для студ. ВНЗ з фахової підготовки менеджерів туризму / О. О. Любіцева. – К : "Альтерпрес", 2003. – 104 с.
10. Любіцева О.О. Методика розробки турів. : Навч. посібник для студ. ВНЗ з фахової підготовки менеджерів туризму / О. О. Любіцева. – 2-е вид., перероб. та доп. – К : Альтерпрес, 2008. – 300 с.
11. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг : Підручник. Затверджено МОНУ / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К : Знання, 2008. – 661 с.
12. Мальська М.П. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика: Навч. посібник /М.П.Мальська, О. Ю. Бордун. – К. : ЦУЛ, 2012.
13. Мальська М.П. Організація туристичного обслуговування : Підручник. Затверджено МОНУ / М. П. Мальська, В. В. Худо, Ю. С. Занько. – К : Знання, 2011. – 275с.
14. Мальська М.П. Мальська, М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : Підручник. Затверджено МОНУ для студ.ВНЗ / М. П. Мальська, В. В. Худо. – 2-ге видання, перероб. та допов. – К. : ЦУЛ, 2012. – 368 с.
15. Михайліченко, Г. І. Основи туризмознавства: опорний конспект лекцій / Г. І. Михайліченко. – К.: КНТЕУ, 2011. – 75 с.

16. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. – К. : КНТЕУ, 2011. – 392 с.
17. Пангелов Б.П. Пангелов, Б. П. Організація і проведення туристсько-краєзнавчих подорожей : реком. МОНУ як навч. посібник для студ. ВНЗ / Б. П. Пангелов. – К : Академвидав, 2010. – 248 с.
18. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні. Станом на 1 травня 2002 року / Під заг. ред. Федорченка В. К. – К : Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
19. Ревинский И.А. Ревинский, И. А. Поведение фирмы на рынке услуг. Туризм и путешествия : Учебное пособие / И. А. Ревинский, Л. С. Романова. – Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2001. – 304 с.
20. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник для ВНЗ. Затв. МОНУ / Т. Г. Сокол. – К : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
21. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності : Підручник / Т. Г. Сокол ; За заг. ред. Орлова В.Ф. – К : Грамота, 2006. – 264 с.
22. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей та перевезень туристів : Навч. посібник / О. О. Фастовець. – К : ФПУ, 2007. – 233 с.
23. Кифяк В.Ф. Організація туризму : Навч. посібник. Реком. МОНУ для студ. ВНЗ / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2011. – 344 с.
24. Чагайда І.М., Грибанова С.В. Екскурсознавство: Навчальний посібник. К., 2004. – 240 с.
25. Черных, Н. Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Учебное пособие / Н. Б. Черных. – Москва: Советский спорт, 2002. – 320 с.

### **Інформаційні ресурси**

26. Офіційний сайт Державного комітету статистики України Державної служби туризму і курортів. – Режим доступу: [www.ukrstat.gov.ua/](http://www.ukrstat.gov.ua/).
27. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів України. – Режим доступу : [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua). 45
28. Офіційний сайт компанії "Амадеус Україна". – Режим доступу: <http://www.amadeus.net.ua/rus/amadeusua.htm>.
29. Офіційний сайт Міністерства закордонних справ України. – Режим доступу: [www.mfa.gov.ua/mfa/ua/publication/content/1865.htm](http://www.mfa.gov.ua/mfa/ua/publication/content/1865.htm).
30. Про затвердження Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті : Постанова КМУ № 959 від 14.09.1996 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=959-96-%EF>.
31. Програма TACIS. – Режим доступу: [http://www.technosoft.kiev.ua/ist/prog\\_tacis.html](http://www.technosoft.kiev.ua/ist/prog_tacis.html).
32. Туристичний портал. – Режим доступу: <http://www.tour.com.ua>.

### **Періодичні видання**

Журнали: «Краєзнавство. Географія. Туризм», «Міжнародний туризм», «Мир туризма»

## ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА

Технологічна карта туристської подорожі  
туристської подорожі за маршрутом \_\_\_\_\_

найменування маршруту

## 1. Основні показники маршруту

Вид маршруту \_\_\_\_\_

Категорія складності \_\_\_\_\_

Протяжність маршруту (км) \_\_\_\_\_

в т.ч. пішки (на лижах) \_\_\_\_\_

на човнах (плотах) \_\_\_\_\_

Тривалість подорожі (доба) \_\_\_\_\_

Кількість туристських груп \_\_\_\_\_

Всього туристів за маршрутом \_\_\_\_\_

Всього людино-днів обслуговування \_\_\_\_\_

Початок обслуговування на маршруті першої групи \_\_\_\_\_

Початок обслуговування на маршруті останньої групи \_\_\_\_\_

Кінець обслуговування останньої групи \_\_\_\_\_

Вартість путівки \_\_\_\_\_

Місяць	Кількість туристів у місяць	Графік заїзду туристських груп по місяцях	Кількість груп на місяць
01			
02			
...			
12			

Адреса туристського підприємства, з якої починається подорож \_\_\_\_\_

## 2. Програма обслуговування туристів в подорожі по маршруту

Населені пункти, відстані між ними, способи пересування, час прибуття в пункт і виїзду з нього	Найменування туристських підприємств і умови розміщення	Заплановані туристичні послуги. Найменування екскурсій (з переліком основних об'єктів показу), туристських прогулянок та походів	Внутрішні маршрутні перевезення	Екскурсійні витрати на 1 чол.

3. Короткий опис подорожі (повторюється в інформаційному листку до туристської путівці)

4. Керівник підприємства, що обслуговує маршрут

Підпис

## Технологічна карта туристської подорожі ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА

найменування туристського підприємства, що обслуговує маршрут \_\_\_\_\_

Найменування маршруту \_\_\_\_\_

Основні пункти маршруту \_\_\_\_\_

**2. Основні показники маршруту**

Вид маршруту \_\_\_\_\_

Протяжність маршруту (км) \_\_\_\_\_

Тривалість маршруту в днях \_\_\_\_\_

Кількість туристських груп \_\_\_\_\_

Кількість туристів у групі \_\_\_\_\_

Всього туристів по маршруту \_\_\_\_\_

Всього людино-днів обслуговування \_\_\_\_\_

Витрати по внутрімаршрутному транспорту \_\_\_\_\_

Витрати по екскурсійному обслуговуванні \_\_\_\_\_

Тривалість роботи керівника туристської групи \_\_\_\_\_

Вартість ваучера на туристську групу \_\_\_\_\_

Вартість ваучера на одну людину \_\_\_\_\_

**2. Дати від'їзду і прибуття груп та кількість груп по місяцях**

Дати від'їзду і прибуття груп по місяцях	Кількість груп на місяць
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	

Адреса туристського підприємства, з якого починається подорож \_\_\_\_\_

**3. Програма обслуговування туристів в подорожі на маршруті**

Населені пункти, відстані між ними.	Способи пересування, час прибуття в пункт і виїзду з нього	Найменування туристських підприємств і умови розміщення	Заплановані туристичні послуги. Найменування екскурсій (з переліком основних об'єктів показу), туристських прогулянок та походів

Всього \_\_\_\_\_

в т.ч. 1 \_\_\_\_\_ Підприємство \_\_\_\_\_

в т.ч. 2 \_\_\_\_\_ Підприємство \_\_\_\_\_

Підприємство \_\_\_\_\_

Передача груп проводиться в пункті: \_\_\_\_\_

**4. Опис маршруту**

Навчально-методичне видання

## **Організація туризму (Організація туристичних подорожей)**

Методичні рекомендації  
Укладачі: *Н.С. Кампов, О.О. Маслиган*

Тираж 10 пр.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до  
Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів видавничої  
продукції ДК № 4916 від 16.06.2015 р.

Редакційно-видавничий відділ МДУ,  
89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26