

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені І.І. МЕЧНИКОВА  
ГЕОЛОГО-ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ ГЕОГРАФІЇ І ТУРИЗМУ

**ЯВОРСЬКА В.В., ГЕТЬМАНЕНКО А.О.**

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ**

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
з навчальної дисципліни  
для студентів геолого-географічного факультету  
спеціальності 242 "Туризм і рекреація"  
освітньо-кваліфікаційного рівня «Бакалавр»

ОДЕСА  
ОНУ  
2023

**УДК 338.48(075.8)  
Я 57**

**Укладачі:**

- Яворська В.В.** доктор географічних наук,, професор,  
професор кафедри економічної та соціальної  
географії і туризму
- Гетьманенко А.О.** викладач кафедри економічної та соціальної  
географії і туризму

**Рецензенти:**

- Красєха Є.Н.** д.б.н., професор кафедри географії України,  
грунтознавства і земельного кадастру Одеського  
національного університету імені І.І. Мечникова
- Сич В.А.** д.г.н., професор кафедри економічної та соціальної  
географії і туризму Одеського національного  
університету імені І.І. Мечникова

*Рекомендовано до друку вченою радою  
геолого-географічного факультету ОНУ імені І.І. Мечникова  
Протокол № 10 від 27 червня 2023 року*

**Я57** Організація туризму : методичні рекомендації з  
навчальної дисципліни для студентів геолого-географічного  
факультету спеціальності 242 «Туризм і рекреація» освітньо-  
кваліфікаційного рівня «Бакалавр» / В.В. Яворська, А.О.  
Гетьманенко. – Одеса : Одес. нац. ун-т імені І.І. Мечникова,  
2023. – 70 с.

*Методичні рекомендації містять всю необхідну інформацію з курсу  
«Організація туризму» для студентів спеціальності 242 "Туризм і рекреація"  
освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» на геолого-географічному  
факультеті ОНУ імені І. І. Мечникова. Студенти мають змогу  
ознайомитись із тематикою лекційних та семінарських занять, питаннями  
для самоконтролю, завданнями для самостійної роботи, списком  
рекомендованих джерел для вивчення дисципліни.*

**УДК 338.48(075.8)**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
<b>ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. СУТНІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИЗМУ. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ .....</b>	<b>10</b>
Тема 1. Характеристика сутності організації туризму.....	10
Тема 2. Класифікація і функції туризму.....	11
Тема 3. Міжнародне правове регулювання туристської діяльності. ....	12
Тема 4. Організація державного управління туристською діяльністю в Україні .....	13
Тема 5. Договірні відносини в туризмі.....	15
Тема 6. Ліцензування, стандартизація та сертифікація в туризмі .....	16
<b>ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. ЕКСКУРСОЛОГІЯ.....</b>	<b>18</b>
Тема 7. Сутність, функції, ознаки та класифікація екскурсій.....	18
Тема 8. Технологія, методика та техніка розробки екскурсій.....	19
Тема 9. Показ та розповідь в екскурсії: співвідношення між ними. ....	20
Тема 10. Техніка ведення екскурсій.....	22
Тема 11. Професійна майстерність та особистість екскурсовода.....	23
Тема 12. Особливості проведення різних видів екскурсій. ....	24
<b>ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 3. ТУРОПЕРЕЙТИНГ .....</b>	<b>26</b>
Тема 13. Понятійний апарат туropolерейтингу .....	26
Тема 14. Туристичний продукт як предмет діяльності туropolератора.....	27
Тема 15. Проектування туристичного продукту .....	28
Тема 16. Ціноутворення в туризмі. ....	29

Тема 17. Організація співпраці туроператора з постачальниками та діловими партнерами.....	31
Тема 18. Організація діяльності з обслуговування туристів.....	32
Тема 19. Управління якістю комплексного туристичного обслуговування. ...	34
Тема 20. Рецептивний туроперейтинг. ....	35
Тема 21. Ініціативний туроперейтинг.....	36
Тема 22. Середовище міжнародного туроперейтингу та тенденції його розвитку. ....	38

#### ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 4. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТУРИСТСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА..... 40

Тема 23. Діяльність туристських підприємств в умовах конкуренції на ринку туристських послуг.....	40
Тема 24. Регіональні туристські ринки та їх стисла характеристика. ....	41
Тема 25. Інтеграційні процеси в керуванні підприємствами і організаціями туристської індустрії. ....	42
Тема 26. Глобалізація сучасного світу та проблеми міжнародного туризму..	44
Тема 27. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туристської індустрії.....	46
Тема 28. Застосування інформаційних технологій в туризмі – засіб підвищення ефективності роботи туристських підприємств. ....	47
Тема 29. Геоінформаційні технології в туризмі. ....	49

СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ.....	51
САМОСТІЙНА РОБОТА .....	54
МЕТОДИ КОНТРОЛЮ .....	57
СПИСОК ДЖЕРЕЛ .....	67

## ВСТУП

Пропонований навчально-методичний комплекс допоможе студентам, що вивчають предмет «Організація туризму», освоїти навчальну програму з даної дисципліни, краще уявити собі сучасні тенденції в управлінні туристичними організаціями з метою сталого розвитку туристичної галузі в цілому та вирішення окремих проблем туристичних підприємств, формування бізнес-планів туристичного підприємства, питання логістики, маркетингової діяльності, організації подорожей тощо. Запропоновані рекомендації повинні допомогти студентам придбати необхідні знання, навички та вміння застосовувати їх при відповідях на практичних заняттях, підготовці рефератів і курсової роботи, а також під час проходження підсумкового контролю.

**Мета** викладання навчальної дисципліни «Організація туризму» – це оволодіння теоретичними знаннями і формування практичних навичок, створення, організації та діяльності туристського підприємства.

**Предмет вивчення дисципліни** - сутність організації туризму, класифікація туризму, організація екскурсійної діяльності, створення і функціонування туристських підприємств, особливості регулювання туристської діяльності.

**Пререквізити навчальної дисципліни.** Ефективність засвоєння змісту дисципліни "Організація туризму" значно підвищиться, якщо студент попередньо опанував матеріал таких дисциплін як: "Географія туризму", "Регіональна економіка з основами регіональної політики", "Економічна теорія", "Основи суспільної географії", "Історія туризму", "Туристично-рекреаційні ресурси світу", "Інформаційні системи та технології в туризмі", "Рекреологія".

**Постреквізити навчальної дисципліни.** Дисципліни, для вивчення яких потрібні знання, уміння і навички, що здобуваються після закінчення вивчення даної дисципліни: "Менеджмент в туризмі", "Маркетинг в туризмі", "Організація ресторанного господарства", "Організація готельного

господарства", "Міжнародний туризм", "Управління регіональним розвитком туризму", "Транспортне забезпечення туризму".

***Завдання навчальної дисципліни:***

- розглянути зміст і функції поняття "туризм", "туристична індустрія", "туристичне підприємство";
- розглянути особливості організації роботи туроператорів, турагентів, підприємств, що надають послуги розміщення, підприємств харчування, транспортних підприємств, санаторно-курортних підприємств, підприємств, що надають екскурсійні послуги, страхових компаній, установ і організацій державної влади та ін., а також володіти знаннями про процеси взаємодії цих підприємств.
- визначити місце та значення туризму у розвитку економіки регіону;
- проаналізувати особливості організації та управління туристичною діяльністю в Україні та світі;
- розглянути теорію і методологію формування та просування якісного туристичного продукту на туристичному ринку;
- розглянути законодавчі аспекти організації туристичної діяльності в Україні.

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування елементів наступних **компетентностей**:

а) **загальні: К02.** Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя; **К05.** Прагнення до збереження навколишнього середовища; **К06.** Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; **К07.** Здатність працювати в міжнародному контексті; **К09.** Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;

**б) спеціальні (фахові, предметні):** **K15.** Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності; **K16.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; **K17.** Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій; **K18.** Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління; **K20.** Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного); **K21.** Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту; **K22.** Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем; **K23.** Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах; **K24.** Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, вміння презентувати туристичний інформаційний матеріал; **K25.** Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств, інформаційні технології та офісну техніку; **K26.** Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу; **K30.** Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

#### **Очікувані результати навчання.**

**Програмні результати навчання:** **ПР01.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів. **ПР02.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук. **ПР06.** Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. **ПР07.** Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт. **ПР09.** Організовувати процес

обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. **ПР10.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративноуправлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). **ПР18.** Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях. **ПР21.** Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності. **ПР22.** Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях

**Очікувані результати.** У результаті вивчення дисципліни студент повинен **знати:**

- головні положення туризмології і формати турів для різних цільових груп;
- методик організації туристичної діяльності; географію туризму;
- різноманіття видів і форм туризму; типи туристичного природокористування;
- сучасні комп'ютерні технології та спеціалізовані програми, що застосовуються в туризмі;
- основні світові організації та критерії сертифікації підприємств в сфері гостинності;
- нормативи щодо ведення туристичної діяльності в Україні;

**вміти:** згідно з чинним законодавством готувати засновницькі документи й реєструвати підприємства з урахуванням особливостей різних організаційно-правових форм господарювання та засновувати об'єднання туроператорів і турагентів з метою кооперування;

- готувати документи до укладання угод з вітчизняними й закордонними постачальниками і споживачами послуг, забезпечувати їх реалізацію та оперативний контроль виконання;
- проводити інструктування підлеглих співробітників і туристів з дотримання правил техніки безпеки; забезпечувати виконання правил техніки безпеки туристськими групами й індивідуальними туристами; згідно з нормативною документацією забезпечувати контроль якості надаваних послуг; -



використовувати оргтехніку, документально оформлювати управлінські рішення, вести кореспонденцію;

- застосовувати сучасні комп'ютерні технології; формувати бази стандартів, технічних умов, відстежувати зміни до них; вивчати й застосовувати досвід підприємств, які входять до глобальних готельних та ресторанних ланцюгів;

- визначати вплив факторів зовнішнього середовища на результати діяльності туристського підприємства.

# **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. СУТНІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИЗМУ. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

## **Тема 1. Характеристика сутності організації туризму.**

### **Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки**

1. Що ви розумієте під поняттям "організація"?
2. Які складові входять до процесу управління?
3. Які етапи розвитку туризму в світі ви можете назвати?

### **Лекційне заняття**

Сутність поняття “організація”. Організація як функція менеджменту. Функції менеджменту: планування, організація, регулювання, координування, стимулювання (мотивація), контроль. Історія та передумови розвитку туризму. Сучасні підходи до визначення туризму. Поняття "турист" та "екскурсант". Стан розвитку туризму в Україні. Показники розвитку організованого туризму. Динаміка туристських потоків.

Організація туризму є відносно новим соціально-економічним явищем. Для успішного керування туристською діяльністю необхідне ретельне вивчення суб’єктів господарювання, тобто підприємств та установ, які мають відношення до туристської діяльності, а також механізмів їх взаємодії. Це завдання і вирішує дисципліна “організація туризму”. Соціально-економічний розвиток суспільства залежить від організованої взаємодії людей, яка повинна бути гнучкою, оперативною, надійною, економічною і здатною до самоорганізації. Сучасна наука поділяє розвиток туризму на декілька етапів залежно від зміни наступних факторів: мотивації подорожей; способу подорожей і розвитку транспортних засобів; кількості подорожуючих і охоплення туризмом різних верств населення.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Назвіть функції менеджменту.
2. Що означає слово “організація” як функція менеджменту?
3. Як виник термін “туризм”?
4. Які основні особливості туризму як об’єкта керування?
5. Дайте визначення туризму Всесвітньої туристської організації.
6. Дайте визначення поняття ”турист”.
7. Яка різниця між туристом і екскурсантом?
8. Які переваги має організований туризм?
9. Яке значення має туризм для економіки країни?
10. Які особливості має туристська діяльність в Україні?

### **Тема 2. Класифікація і функції туризму**

#### *Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки*

1. Як ви розумієте поняття "туристський продукт"?
2. За якими критеріями можна класифікувати туризм?
3. Назвіть туристичні регіони України.

#### **Лекційне заняття**

Понятійний апарат туризму. Система класифікації туризму. Соціальна, гуманітарна й економічна функції туризму. Туризм як соціально-економічна система. Фактори, що впливають на розвиток туризму: зовнішні та внутрішні, інтенсивні та стримуючі, фактор сезонності.

Туризм проявляється у різних явищах, зв’язках та відносинах, що обумовлює необхідність його класифікації. Класифікація туризму полягає у групуванні його за окремими однорідними ознаками, які залежать від певних практичних цілей. Туристи задовольняють свої потреби по-різному. Вони можуть отримати відповідний набір послуг за посередництвом туристської фірми чи без її участі, оплатити поїздку з комплексним обслуговуванням чи завчасно кожну послугу окремо в міру користування нею на місці. На відміну

від організованих неорганізовані туристи не зв'язані ніякими взаємними зобов'язаннями з різного роду посередниками, насамперед туристськими фірмами. Вони подорожують на принципах самодіяльності і самообслуговування.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Наведіть визначення понять турист, туристська діяльність, туристські ресурси, рекреаційні системи.
2. Яку роль відіграє класифікація туризму? На підставі яких критеріїв здійснюється диференціація туризму за видами?
3. Наведіть класифікацію туризму за різними ознаками, дайте стислу характеристику класифікаційних груп.
4. У чому полягає соціальна, гуманітарна та економічна функції туризму?
5. Які негативні наслідки розвитку туризму?
6. Дайте визначення туризму як соціально-економічної системи.
7. Назвіть фактори, що впливають на розвиток туризму.
8. Що відноситься до статичних і динамічних факторів розвитку туризму?
9. Що відноситься до внутрішніх і зовнішніх факторів розвитку туризму?

### **Тема 3. Міжнародне правове регулювання туристської діяльності.**

#### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Які ви можете згадати міжнародні організації, що регулюють туристську діяльність?
2. З якою метою створювалась Всесвітня туристична організація?
3. Які ви знаєте документи, які регулюють міжнародний туризм?

### **Лекційне заняття**

Мета й основні завдання регулювання туристської діяльності на міжнародному рівні. Міжнародні організації, які координують туристську діяльність, та їх класифікація. Інструменти регулювання міжнародної туристської діяльності - міжнародні декларації та конвенції, міжурядові угоди. Міжнародні документи,

що регламентують туристську діяльність. Сутність міжнародних туристських заходів. Міжнародні відносини України у сфері туризму.

Постійне розширення міжнародного туристського обміну зумовило потребу його міжнародно-правової регламентації і створення спеціалізованих міжнародних туристських організацій. Туристські обміни пов'язані з перетинанням державних кордонів, а перебування туристів на території іноземної держави і переміщення нею, з позицій єдиного підходу, повинно регулювати міжнародне право. Міжнародне регулювання має на меті впровадження заходів націлених на підтримку стабільності, упорядкування та розвиток певних явищ і процесів.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Чому необхідно регулювати туристську діяльність на міжнародному рівні?
2. Наведіть класифікацію міжнародних туристських організацій і об'єднань.
3. Вкажіть керівні органи Всесвітньої туристської організації, назвіть їх функції.
4. Які переваги дає країнам членство в UNWTO?
5. Назвіть регіональні міжнародні туристські організації.
6. Що відноситься до міжнародних туристських заходів? З якою метою вони проводяться?

### **Тема 4. Організація державного управління туристською діяльністю в Україні**

#### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Для чого потрібно державне регулювання туристичної діяльності?
2. Які законодавчі документи складають правову основу туристичної діяльності в Україні?

3. Як впливає на розвиток туризму спрощення туристських формальностей?

### **Лекційне заняття**

Державні органи регулювання туристської діяльності в Україні - основні цілі та завдання державного регулювання. Схема керування туристською діяльністю в Україні. Туристська політика в Україні, її основні положення. Державна програма розвитку туризму в Україні. Основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму, що діють в Україні. Основні важелі впливу держави на туристську діяльність. Туристські формальності: паспортно-візові, митні, валютні, санітарні. Права й обов'язки туристів і екскурсантів.

Наявність потужного туристсько-рекреаційного потенціалу є важливою, але далеко недостатньою умовою перетворення туризму на прибуткову галузь економіки. Будь-які потенційні можливості не будуть повною мірою реалізовані, якщо введення ринкових механізмів у сфері туристського обслуговування комплексно не поєднуюватиметься із заходами державного регулювального впливу у вигляді необхідних юридичних, політичних, економічних та інших гарантій. Туристська політика є системою соціально-економічних, правових, зовнішньополітичних, культурних та інших методів і заходів, що використовуються парламентами, урядами, державними та приватними організаціями, асоціаціями і установами, відповідальними за туристську діяльність, з метою регулювання та координації туристської галузі й створення умов для її розвитку.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Назвіть органи державного керування туристською діяльністю в Україні.
2. Що відноситься до туристських формальностей?
3. Які міжнародні документи регламентують туристські формальності?
4. Розкрийте сутність паспортно-візових формальностей.
5. Які фактори обмежують одержання візи?
6. В яких випадках можливо оформлення групової візи?

7. У чому полягає сутність митних формальностей?
8. Які документи необхідно мати туристу при проходженні митного контролю?
9. З якою метою здійснюється валютний контроль?
10. Яке місце і роль санітарних(медичних) формальностей у розвитку міжнародного туризму?

### **Тема 5. Договірні відносини в туризмі**

#### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Що ви розумієте під поняттям "договір"?
2. Чи існують вимоги до складання договорів?
3. Як ви розумієте поняття "агентська угода"?

#### **Лекційне заняття**

Загальна характеристика договірної роботи. Вимоги до укладання договорів. Договірні відносини між туристськими підприємствами. Договірні відносини між туристськими підприємствами і підприємствами зовнішнього середовища. Договірні відносини між туристськими підприємствами і споживачами туристських послуг. Характеристика договірних документів у галузі туризму.

Діяльність туристських підприємств пов'язана з укладанням великої кількості договорів з різними суб'єктами господарювання. Оскільки туристські підприємства не мають принципових відмінностей від інших суб'єктів господарювання стосовно договірної роботи, то до договорів, що укладаються туристськими підприємствами, застосовуються всі правові норми діючого законодавства у сфері договірних відносин.

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Що таке договір?
2. Дайте класифікацію договорів.
3. Які нормативно-правові документи регламентують договірні відноси-

ни в туризмі на міжнародному й національному рівнях?

4. Які умови договорів є суттєвими?
5. Які основні розділи повинен містити кожен договір?
6. Яку роль в договорі відіграють звичайні й випадкові умови?
7. Які існують способи укладання договорів?

## **Тема 6. Ліцензування, стандартизація та сертифікація в туризмі**

### *Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки*

1. Як ви розумієте поняття "ліцензування" та "стандартизація"?
2. З якою метою запроваджено ліцензування туристичної діяльності?
3. Які переваги для туристичного підприємства надає сертифікація?
4. Як ви розумієте поняття "стандарт"? З якою метою розробляються стандарти в сфері обслуговування?

### **Лекційне заняття**

Необхідність і цілі ліцензування. Основні визначення з ліцензування. Нормативно-правова база ліцензування. Порядок оформлення ліцензій. Умови ліцензування. Контроль за дотриманням ліцензійних умов. Поняття про стандартизацію і стандарти. Основні міждержавні та національні стандарти, що діють в галузі туризму. Сутність сертифікації. Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок і правила сертифікації послуг в сфері туризму. Ліцензування є однією з форм державного регулювання туризму. Ліцензування передбачає видачу спеціального дозволу (ліцензії) на здійснення туристської діяльності. Сертифікація – це процедура підтвердження відповідності, за допомогою якої третя, незалежна від виробника (виконавця) і споживача сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам. Об'єктами обов'язкової сертифікації є готельні послуги, що надаються суб'єктами туристської діяльності (готелі, мотелі, туристські бази, гірські притулки, кемпінги, оздоровчі заклади, заклади відпочинку, місця для короткочасного мешкання в інших приміщеннях), а також процес надання



послуг. Стандартизація – це діяльність, спрямована на розробку і встановлення вимог, норм, правил, характеристик, як обов’язкових для виконання, так і рекомендованих, що забезпечує право споживача на придбання продукції, послуг належної якості за прийнятну ціну, а також право на безпеку й комфортність праці та відпочинку.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Яка різниця між ліцензіатом і здобувачем ліцензії?
2. Які види діяльності у сфері туризму підлягають ліцензуванню в Україні?
3. Які органи державної влади в Україні проводять ліцензування у сфері туризму?
4. Вказати основні законодавчі документи, що регламентують проведення ліцензування у сфері туризму в Україні?
5. Який порядок оформлення ліцензії на туристську діяльність?
6. Що позначає слово “сертифікація”?
7. Які організації можуть проводити сертифікацію?
8. Які послуги у сфері туризму підлягають обов’язковій сертифікації?
9. Які організації можуть проводити сертифікацію готельних послуг?
10. Назвіть провідні міжнародні організації із стандартизації.
11. Які основні стандарти України діють в галузі туризму?
12. Які перспективи розвитку стандартизації у сфері туризму в Україні?

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. ЕКСКУРСОЛОГІЯ**

### **Тема 7. Сутність, функції, ознаки та класифікація екскурсій**

#### *Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки*

1. Як ви розумієте поняття "екскурсія"?
2. У яких аспектах можливо розглядати екскурсію у практичній діяльності?
3. Згадайте екскурсію, на якій ви були присутні.

#### **Лекційне заняття**

Визначення поняття «екскурсія». Функції та ознаки екскурсій. Класифікація екскурсій. Особливості оглядових та тематичних екскурсій. Екскурсія є важливою складовою самореалізації людини. Вона забезпечує задоволення, як психологічних потреб людини (повага до себе, прагнення до знань та успіху), так і потреби самоутвердження і розвитку, що пов'язані з внутрішнім станом людини. Це найбільш високий критерій реалізації особистого «я», для чого необхідний не тільки значний внутрішній потенціал, а й високий культурний рівень. Ось чому екскурсію визначають як процес наочного сприйняття довкілля, особливостей природи, сучасних та історичних об'єктів, елементів побуту, визначних місць. В той же час вона передбачає своєрідний підйом інтелектуального та естетичного ентузіазму учасників. Екскурсія – одна з форм використання вільного часу, проведення змістовного дозвілля, задоволення пізнавальних інтересів населення. Вона стала важливим засобом вивчення історії рідного краю, залучення широких верств населення, насамперед, учнів, молоді до пізнання історико-культурної спадщини, яку залишили нам попередні покоління.

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Охарактеризуйте головні функції екскурсій.
2. Назвіть загальні ознаки екскурсій.

3. Перелічіть специфічні ознаки для автобусних, музейних та виробничих екскурсій.
4. Назвіть основні класифікаційні ознаки екскурсій та дайте коротку характеристику кожному виду (групі) екскурсій за даними ознаками.
5. Які відмінності існують між оглядовими та тематичними екскурсіями?
6. Схарактеризуйте класифікацію екскурсій за змістом (тематикою).

## **Тема 8. Технологія, методика та техніка розробки екскурсії.**

### *Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки*

1. Як би вас попросили підготувати екскурсію до одного з туристичних об'єктів, за яким би планом ви діяли?
2. За якими критеріями ви вибирали би екскурсійні об'єкти?
3. Чи звертали ви увагу на техніку ведення екскурсій? Які прийоми використовують екскурсоводи?

### **Лекційне заняття**

Технологія підготовки нової екскурсії. Основні етапи створення екскурсії. Попередня робота над створенням нової екскурсії. Розробка екскурсії. Захист та затвердження екскурсії.

Організація нової екскурсії за будь-якою тематикою є складним трудомістким процесом, який стосується як її підготовки, так і проведення. Вони пов'язані між собою та взаємозумовлені, адже неможливо забезпечити високу якість проведення екскурсії на основі необробленого матеріалу. Підготовка нової екскурсії проходить три основних етапи: попередня робота – підбір матеріалів для майбутньої екскурсії, їхнє вивчення, тобто нагромадження знань за даною темою, визначення мети й завдань екскурсії; розробка екскурсії – відбір об'єктів і прокладання маршруту, обробка нагромадженого матеріалу та робота над текстом екскурсії. Після того, як визначені об'єкти показу і відомий зміст розповіді, приймається рішення щодо методики й техніки

проведення екскурсії, у т.ч. обираються прийоми показу та розповіді. За результатами цього укладається методична розробка. Відтак укомплектовується портфель екскурсовода; заключний етап – приймання (захист) екскурсії на маршруті та її затвердження.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Назвіть основні етапи підготовки нової екскурсії.
2. Які основні завдання передбачає кожен з етапів створення екскурсії?
3. Що таке об'єкти екскурсії (екскурсійні об'єкти) та за якими ознаками їх класифікують на види?
4. Назвіть критерії, які використовують для оцінки екскурсійних об'єктів.
5. Коротко схарактеризуйте інформацію, що міститься у картці об'єкта.
6. Які головні цілі переслідує об'їзд (обхід) маршруту?
7. Що існує спільного та відмінного між контрольним та індивідуальним текстами екскурсії?
8. Дайте визначення наступним поняттям: «портфель екскурсовода», методична розробка, технологічна карта.
9. Перелічіть документи, необхідні для екскурсії, та коротко охарактеризуйте кожен з них.

### **Тема 9. Показ та розповідь в екскурсії: співвідношення між ними.**

#### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. У чому полягає сутність екскурсійного показу?
2. Охарактеризуйте особливості показу на екскурсії, участь в якій ви приймали в якості екскурсанта.
3. У чому полягають особливості розповіді на екскурсіях?

## Лекційне заняття

Показ як основний елемент екскурсії. Методичні прийоми показу. Розповідь в екскурсії: сутність та особливості. Методичні прийоми розповіді. Поєднання показу і розповіді в екскурсії.

Чи буде проведення екскурсії вдалим залежить від того, наскільки екскурсовод вміє застосовувати методичні прийоми екскурсії. У класифікації прийомів проведення екскурсії виділяють: прийоми показу; прийоми розповіді. Показ виступає основним елементом екскурсії, оскільки саме завдяки йому реалізується одна з найголовніших її ознак – наочність, тобто зорове сприйняття екскурсійних об'єктів, можливість їх безпосередньо побачити, відчувати, доторкнутися до них. *особливість показу* полягає у здатності виявити ту чи іншу властивість (якість) спостережуваного об'єкта, а також можливості зробити явним, очевидним те, що непомітно при першому погляді на предмет. Ефективність наочності залежить від організації показу об'єктів, правильного їх спостереження екскурсантами. *Завдання показу* – навчити екскурсантів правильно дивитися і бачити, спостерігати і вивчати. Вчені, які досліджують екскурсійну сферу, завжди вважали, що роль розповіді полягає у доповненні показу зорового матеріалу; разом з цим, розповідь не повинна бути довгою і вона не має перетворювати екскурсію в лекцію.

### Питання для самоконтролю:

1. Назвіть завдання показу на екскурсії.
2. Які існують методичні прийоми показу? Схарактеризуйте кожен з них більш детально.
3. Розкрийте сутність розповіді на екскурсії, її вимоги, форми та завдання.
4. Перелічіть та детально схарактеризуйте основні методичні прийоми розповіді.
5. Охарактеризуйте особливості поєднання показу і розповіді в екскурсії. Розкрийте сутність кожного з 5-ти рівнів процесу становлення екскурсії.

## Тема 10. Техніка ведення екскурсії.

### *Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки*

1. Як ви розумієте поняття "портфель екскурсовода"?
2. Як ви розумієте поняття "якість екскурсії"?

### **Лекційне заняття**

Організаційні вимоги до техніки проведення екскурсії. Поняття «якість екскурсії». Основні критерії оцінки якості екскурсії.

На ефективність проведення екскурсії чинять вплив не лише методичні прийоми показу та розповіді, але й технічні прийоми, які застосовуються екскурсоводом на маршруті. До організації та техніки ведення екскурсії ставиться ряд вимог. Якісне надання екскурсійної послуги – одне з важливих завдань в обслуговуванні туристів і екскурсантів. Основними питаннями, на які слід звернути увагу при організації прослуховування, є зміст екскурсії, методика і техніка її проведення. Ці питання взаємопов'язані. При аналізі екскурсії необхідно враховувати, наскільки логічно побудована екскурсія, чи немає в неї протиріч, наскільки вміло відібрані матеріал, факти та цифри. Необхідно визначити переконливість самого екскурсовода, тому що він виступає і в ролі вихователя.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Розкрийте сутність поняття «техніка проведення екскурсії».
2. Охарактеризуйте основні вимоги, які висуваються до організації та технології ведення екскурсії.
3. Назвіть класифікацію запитань в екскурсійній практиці.
4. Навіщо між окремими частинами екскурсії рекомендують робити паузи?
5. Схарактеризуйте поняття «якість екскурсії» з двох боків – з боку екскурсантів та професіоналів.
6. Які існують критерії оцінки якості екскурсії?

## **Тема 11. Професійна майстерність та особистість екскурсовода.**

### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Які фактори, на вашу думку, впливають на рівень екскурсійної майстерності?
2. Яким чином можна підвищити екскурсійну майстерність екскурсовода?
3. Якими нормативними документами регулюються кваліфікаційні вимоги до професії екскурсовода?

### **Лекційне заняття**

Професійна майстерність екскурсовода та її складові. Загальні положення щодо здійснення туристичного супроводу. Особистість екскурсовода (його вміння, навички, мовлення та жести).

Професійна майстерність екскурсовода – це особливий вид мистецтва, який побудований на: активному використанні і вмілому поєднанні показу і розповіді; участі в процесі сприйняття взаємодії таких компонентів, як екскурсовод, екскурсант і екскурсійні об'єкти; використанні методичних прийомів проведення екскурсії; володінні специфічними вміннями і навичками, які притаманні даній професії. Кожний екскурсовод повинен володіти знаннями не лише зі своєї спеціальності, він має знати основи педагогіки й психології. Володіння практичними вміннями складають міцну основу майстерності екскурсовода. Важлива риса майстерності екскурсовода – вміння керувати групою, установити та зберегти необхідний контакт із екскурсантами протягом всієї екскурсії.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Дайте визначення поняття «професійна майстерність екскурсовода».
2. Розкрийте та охарактеризуйте складові професійної майстерності екскурсовода.
3. Які існують професійні вимоги до екскурсовода?
4. Охарактеризуйте види здібностей, що характерні для екскурсовода.

5. Перелічіть шляхи підвищення професійної майстерності екскурсовода.
6. Які існують кваліфікаційні вимоги для екскурсоводів?
7. Як отримати дозвіл на право здійснення туристичного супроводу?
8. Схарактеризуйте основні особливості екскурсовода як особистості.

## **Тема 12. Особливості проведення різних видів екскурсій.**

### *Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки*

1. За якими критеріями ви можете класифікувати екскурсії?
2. Як уникнути труднощі у виборі об'єктів показу для міської екскурсії?
3. В яких ситуаціях екскурсовод застосовує прийом реконструкцій?

### **Лекційне заняття**

Міська оглядова екскурсія. Історична екскурсія та екскурсія на військово-історичну тему. Екскурсія на архітектурно-містобудівну тему. Літературна та мистецтвознавча екскурсії. Природознавча екскурсія. Виробнича екскурсія. Екскурсія в музеї та краєзнавча екскурсія. Заміська екскурсія. Релігійна екскурсія.

Оглядова багатопланова екскурсія дає загальне уявлення про місто, тому завжди включає декілька підтем. Такі екскурсії становлять найбільший інтерес для екскурсантів, оскільки дозволяють за короткий час (зазвичай три академічні години) одержати загальне й цілісне уявлення про місто, побачити визначні місця, довідатися етапи історичного розвитку, особливості архітектурного вигляду, ознайомитися з його сьогоdnішнім життям, відчути його індивідуальність. Архітектурно-містобудівні екскурсії розвивають художній смак, збагачують духовний світ людей, виховують повагу до праці, почуття гордості за народних умільців, що створили архітектурні пам'ятки минулого. Літературна екскурсія створюється в тому випадку, якщо в місті достатньо об'єктів, пов'язаних із життям і творчістю письменників або якщо в літературних творах описуються вулиці, провулки, будинки певного міста.



Природознавчі екскурсії розширюють природничо-наукові знання, виховують любов до рідного краю, розвивають естетичний смак, і одночасно є змістовною формою відпочинку.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Які об'єкти слід включати до об'єктів показу під час їх відбору для міської оглядової екскурсії?
2. Схарактеризуйте особливості проведення історичних та військово-історичних екскурсій.
3. Назвіть та дайте коротку характеристику допоміжних джерел, які підбираються під час підготовки архітектурно-містобудівних екскурсій.
4. Розкрийте особливості побудови зорового ряду архітектурно-містобудівних екскурсій.
5. На які види поділяється матеріал літературної екскурсії? У чому полягає особливість локального матеріалу екскурсії?
6. Охарактеризуйте класифікацію мистецтвознавчих екскурсій за їх тематикою.
7. Якого спрямування бувають природознавчі екскурсії? Дайте коротку характеристику кожному з видів.
8. Яка головна мета проведення виробничих екскурсій та їх окремих видів?
9. Розкрийте класифікацію виробничих екскурсій залежно від мети їх проведення.
10. У чому полягають особливості проведення екскурсій в музеях?
11. Схарактеризуйте особливості відбору матеріалів під час підготовки до проведення краєзнавчої екскурсії.
12. Які особливості проведення заміських екскурсій?
13. На які групи поділяються релігійні екскурсії? Назвіть мету проведення такого виду екскурсій.

## ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 3. ТУРОПЕРЕЙТИНГ

### Тема 13. Понятійний апарат туropolерейтингу

#### *Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки*

1. Дайте визначення поняття «туropolерейтинг» та розкрийте його сутність. Які існують види туropolерейтингу?
2. Охарактеризуйте об'єкт та суб'єкт туropolерейтингу.
3. Наведіть визначення поняття туropolератора та турагента згідно із ЗУ «Про туризм». Які вимоги висуваються до туropolератора та турагента?

#### **Лекційне заняття**

Сутність туropolераторської діяльності. Роль та завдання туropolератора на туристичному ринку. Види туropolераторів за спеціалізацією, територіальним рівнем та формою організації. Основні функції туropolератора. Особливості діяльності виїзних, в'їзних та місцевих туropolераторів. Туropolерейтинг – це діяльність у сфері туризму, спрямована на формування комплексного туристичного продукту та оптимізацію умов його споживання шляхом розробки пакету програм та обслуговування по маршруту іноземних та внутрішніх туристів. Туристична діяльність пов'язана з організацією всіх форм виїзду людей з місць постійного проживання в оздоровчих цілях, для задоволення пізнавальних інтересів або в професійно-ділових цілях без заняття оплаченою діяльністю в місцях тимчасового перебування. Особлива роль у здійсненні такої діяльності належить туристичним підприємствам (в іноземній літературі їх часто називають турорганізаторами). За своєю сутністю вони є посередниками між виробниками туристичних послуг (готелями, ресторанами, транспортними підприємствами та ін.) і споживачами (туристами), їх діяльність – також послуга.

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Наведіть класифікацію і види туropolераторів: класифікація міжнародних туropolераторів залежно від активності співпраці виїзних туropolераторів й

авіакомпаній (флайтери; нон-флайтери); залежно від форм співпраці із зарубіжними туроператорами (презентативні та репрезентативні).

2. Схарактеризуйте основні завдання туроператорів.
3. Назвіть функції туристичних операторів і туристичних агентів.

#### **Тема 14. Туристичний продукт як предмет діяльності туроператора.**

##### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. В чому полягає різниця в організації бізнес-турів та лікувально-оздоровчих турів?
2. Які складові входять до туристичного продукту?
3. Як ви розумієте поняття "рівень обслуговування"?

#### **Лекційне заняття**

Сутність, особливості та складові туристичного продукту. Туристичний пакет: поняття та основні характеристики. Складові тур-пакету.

Результат діяльності суб'єктів туристичної індустрії – турпродукт, який слід розглядати як цілеспрямовану та впорядковану сукупність туристичних послуг, необхідних для повноцінного задоволення потреб туристів у відпочинку та рекреації. Туристичний продукт варто розглядати не лише як комплекс туристичних послуг, але й як об'єкт продажу та інструмент задоволення потреб туристів у відпочинку. Тому діяльність туроператорів полягає у пошуку та комбінуванні найпривабливіших туристичних послуг, які б відповідали бажанням та потребам різних категорій туристів. Туристичні товари – включають товари специфічного туристичного попиту (карти, листівки, буклети, сувеніри, туристське спорядження та ін.), тобто характерні туристичні товари, і неспецифічні, тобто супутні туристичні товари, до яких відносяться товари загального призначення (рушники, парасольки, купальники та ін.). Характерні туристичні послуги й товари – послуги й товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких значно скоротиться без їх реалізації туристам. Супутні туристичні послуги й товари –

послуги й товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротяться без їх реалізації туристам. Завданням туроператора до початку подорожі туриста є формування туристичного пакету – обов'язкового набору туристичних послуг, який пропонується туристу або туристичній групі та включає такі основні елементи, як: транспортування, трансфер, розміщення, страховку, візу (у разі необхідності).

### **Питання для самоконтролю:**

1. Розкрийте сутність поняття туристичного продукту та його складових.
2. Наведіть класифікацію туристичних послуг та туристичних товарів.
3. Які особливості та споживчі властивості турпродукту?
4. Розкрийте сутність поняття туристичного пакету та його складових.
5. Охарактеризуйте класифікацію напрямів робіт з підготовки турів та їх складових (індивідуальні тури та пекідж-тури).

## **Тема 15. Проектування туристичного продукту**

### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Якими нормативними документами регулюється проектування туристичних послуг?
2. Як ви розумієте поняття "життєвий цикл туристичного продукту"?

### **Лекційне заняття**

Сутність і послідовність робіт з туроперейтингу. Технологія проектування туристичних послуг. Етапи розробки нового туру. Життєвий цикл туристичного продукту.

Туроперейтинг складається з послідовних та взаємоузгоджених робіт по проектуванню, плануванню, просуванню та реалізації кожного туристичного продукту. Багатопрофільні туроператори одночасно розробляють та реалізують кілька варіантів турів за різними географічними напрямками, різними за

сезонною спрямованістю, що задовольняють потреби всіх категорій туристів. Проектування турів (туристичних продуктів) – процес туроперейтингу, який включає підготовку та розробку технічних та технологічних документів на туристичний продукт на основі маркетингового дослідження туристичного ринку та конкурентного середовища відповідно до програми обслуговування туристів. Проектування здійснюється туроператором, керівництво якого встановлює порядок та процедуру розробки конкретного туру та організації туристичного обслуговування, визначає відповідальність кожного учасника проектування. Здійснюючи проектування туристичних послуг, необхідно враховувати стан туристичного ринку, матеріально-технічні та фінансові можливості туроператора та постачальників туристичних послуг, запити замовників туру.

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Визначте та охарактеризуйте послідовність робіт туроперейтингу.
2. Схарактеризуйте основні етапи проектування туристичного продукту.
3. Коротко охарактеризуйте етапи створення нового туру.
4. Схарактеризуйте ключові етапи вивчення туристичного ринку. Поясніть, чому при проектуванні туристичного продукту необхідне вивчення потреб ринку?
5. Визначте цілі та інструменти просування туристичного продукту.
6. Схарактеризуйте основні етапи збуту туристичного продукту.
7. Опишіть етапи життєвого циклу турпродукту.

#### **Тема 16. Ціноутворення в туризмі.**

##### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Яку функцію виконує ціна у маркетинговій діяльності?
2. Як ви розумієте поняття "цінова стратегія"?

3. Які фактори можуть вплинути на встановлення ціни на туристичні послуги?

### **Лекційне заняття**

Ціна в комплексі маркетингу туристичного підприємства. Фактори та цілі ціноутворення. Методи ціноутворення в туризмі. Цінові стратегії. Розрахунок вартості турпродукту.

**Ціна** – найважливіший елемент комплексу маркетингу туристичних підприємств. Підприємства прагнуть не піддаватися стихії ринку, а намагаються самі сформувати вигідні і їм, і споживачам ціни.

Будучи всього лише однією зі складових маркетингових засобів, ціна виконує проте виключно важливу функцію, яка полягає в отриманні виручки від реалізації. Саме від цін залежать досягнуті комерційні результати, а правильно вибрана цінова стратегія відіграє довгострокове і вирішальне значення у конкурентоспроможності як туристичних продуктів, так і у діяльності підприємства. Крім цього ціна є чинником, що має велике значення для споживачів. Вона служить засобом встановлення певних відносин між фірмою і клієнтами і допомагає створенню про неї певного уявлення, яке може сильно впливати на її подальший розвиток. І, нарешті, ціна є найсильнішою зброєю в боротьбі з конкурентами на ринку.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Охарактеризуйте особливості сфери туризму, які слід враховувати при формуванні цінової стратегії туристичного підприємства.
2. Назвіть фактори та цілі ціноутворення.
3. Схарактеризуйте методи ціноутворення в туризмі.
4. Які цінові стратегії існують для просування нового та уже існуючого туристичного продукту?
5. Поясніть, як розраховується вартість турпродукту.
6. У чому полягають особливості сезонних коливань цін в туризмі?

## **Тема 17. Організація співпраці туроператора з постачальниками та діловими партнерами.**

### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Якими якостями має володіти діловий партнер?
2. Перерахуйте підприємства, з якими, як правило, туроператор працює на договірній основі задля виконання своєї діяльності.

### **Лекційне заняття**

Критерії оцінки та відбору туроператором ділових партнерів та постачальників. Особливості співпраці туроператора з транспортними компаніями. Організація співпраці туроператора з закладами розміщення та харчування туристів. Організація співпраці туроператора з екскурсійними бюро, музеями та іншими соціально-культурними закладами. Організація співпраці туроператора зі страховими компаніями. Особливості співпраці туроператора з приймаючими туристичними компаніями. Організація співпраці туроператора з туристичними агенціями.

Управління взаємовідносинами туроператора з діловими партнерами та постачальниками туристичних послуг орієнтоване на охоплення усіх видів діяльності в процесі планування та організації довгострокових комунікацій на кожному етапі життєвого циклу турпродукту та здійснюється з метою досягнення найбільш повного задоволення усіх суб'єктів туристичної індустрії. Одним із найважливіших завдань туроператора в процесі здійснення його діяльності є вибір надійних постачальників та ділових партнерів. Взаємовідносини туроператора з основними бізнес-партнерами повинні ґрунтуватись на принципі багатоваріантності, тобто вибір партнерів повинен здійснюватися за визначеною системою критеріїв. Оцінюючи перспективність та доцільність встановлення партнерських відносин, встановлюються загальні та конкретні критерії їх відбору.

**Питання для самоконтролю:**

1. Охарактеризуйте особливості співпраці туроператора з авіакомпаніями. Сутність та класифікація чартерних рейсів.
2. Як організовується співпраця туроператора з компаніями залізничного та автомобільного транспорту?
3. У чому полягають особливості співпраці туроператора з круїзними компаніями?
4. Схарактеризуйте особливості співпраці туроператора з закладами розміщення туристів.
5. Особливості співпраці туроператора зі страховими компаніями.
6. Співпраця туроператора з приймаючими туристичними компаніями: особливості та схеми співпраці.
7. Охарактеризуйте особливості співпраці туроператора з туристичними агенціями та турагентами. З якою метою туроператор формує розгалужену агентську мережу?

**Тема 18. Організація діяльності з обслуговування туристів.*****Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Які послуги ви можете віднести до готельних послуг?
2. Назвіть служби обслуговування, які виділяються в готелях.
3. Які види транспорту застосовуються в туристичній діяльності при проектуванні маршрутів?

**Лекційне заняття**

Організація обслуговування туристів у готельних закладах. Організація обслуговування туристів у закладах харчування. Організація транспортно-та екскурсійного обслуговування туристів. Організація обслуговування клієнтів туристичними підприємствами.

Процеси обслуговування у сфері гостинності є важливим фактором, що зумовлює вплив на якість туристичного продукту, фінансово-економічну



ефективність функціонування та процеси управління готельно-туристичною галуззю. Організація процесу обслуговування у готелях є стандартною щодо таких підприємств, однак у кожному закладі залежно від розмірів, структури, категорії, типу, ринкового сегменту обслуговування клієнтів характеризується певною ідентичністю. Більшість туристичних послуг, серед яких і готельне обслуговування, будуються на принципах сучасної гостинності, що підвищує їх роль у розвитку туризму, а також ставить певні завдання перед системою підготовки кадрів для готельно-туристичного сервісу. Під час ознайомлювальної або інспекційної поїздки за програмами майбутніх турів турфірма повинна вибрати не тільки місце розміщення туристів, але й оцінити можливість пунктів харчування із забезпечення туристів якісною їжею. Транспортні перевезення є найважливішою складовою подорожей і туристичних продуктів, визначаючи їх вартість і тривалість. Залежно від вибору видів перевезень, визначається ефективність туристичних подорожей і досягнення їх мети.

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Охарактеризуйте особливості організації обслуговування туристів у готельних закладах (поняття готелю, технологічний цикл готельного обслуговування, основні служби обслуговування в готелях).
2. Охарактеризуйте особливості організації обслуговування туристів у закладах харчування (загальна характеристика послуг харчування, особливості організації харчування туристів у засобах розміщення, класифікація закладів ресторанного господарства).
3. Схарактеризуйте особливості організації транспортного обслуговування (особливості обслуговування на різних видах транспорту; туристичні формальності при перевезенні туристів авіаційним транспортом; вимоги до комфорту обслуговування на сучасних круїзних лайнерах).
4. Охарактеризуйте особливості організації екскурсійного обслуговування туристів (поняття екскурсії, екскурсійного обслуговування, класифікація екскурсій).

5. Охарактеризуйте особливості організації обслуговування споживачів туристичними підприємствами (роль і значення туристичних операторів у туристичній індустрії; схеми організації діяльності туристичного підприємства; вимоги до послуг туристичних організацій).

### **Тема 19. Управління якістю комплексного туристичного обслуговування.**

#### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Як ви розумієте поняття "якість послуг"?
2. Як можна виміряти якість наданих послуг, якість обслуговування?
3. За допомогою яких методів можна підвищити якість обслуговування?

#### **Лекційне заняття**

Мета, цілі та завдання управління якістю туристичних послуг. Критерії оцінки якості комплексного туристичного продукту. Формування системи управління якістю на туристичному підприємстві.

В сучасних умовах стійке положення туристичної компанії на ринку визначається ступенем її конкурентоспроможності, яка здебільшого пов'язана з двома показниками – ціною комплексного туристичного обслуговування та високим рівнем його якості і відповідності вимогам споживачів, міждержавним і державним стандартам та іншим нормативним документам. З підвищенням якості життя та науково-технічним прогресом вимоги до якості постійно змінюються. Так, сьогодні необхідною умовою надання послуг туристичними підприємствами є захист прав та інтересів споживачів, забезпечення їхньої безпеки. Якість туристичних послуг слід трактувати як відповідність властивостей послуг потребам, очікуванням та сподіванням споживача (тобто туриста), тому ця категорія є відносною та дуже суб'єктивною. Кожна потреба виражається через вимоги, які дозволяють оцінити відповідність послуги її призначенню та визначають межу її якості.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Назвіть вимоги споживача щодо процесу надання послуги.
2. У чому полягають особливості базової, очікуваної та бажаної якості туристичного обслуговування?
3. За якими критеріями оцінюється якість комплексної туристичної послуги?
4. Охарактеризуйте агентський та споживчий підходи до визначення якості роботи туроператора.
5. Розкрийте зміст поняття системи менеджменту якості на підприємстві. Які принципи необхідно враховувати при формуванні такої системи?
6. Проаналізуйте систему управління якістю створення комплексного туристичного продукту.
7. Назвіть фактори, що впливають на рівень якості обслуговування.

### **Тема 20. Рецептивний туроперейтинг.**

#### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Розкрийте поняття та зміст рецептивного туроперейтингу.
2. Визначте характерні риси рецептивного туроперейтингу.

#### **Лекційне заняття**

Поняття і зміст рецептивного туроперейтингу. Диференціація пропозицій рецептивних туроператорів. Формування взаємовідносин з продуцентами туристичних послуг. Формування каталогу пропозицій рецептивного туроператора.

Рецептивний туроперейтинг (інкамінг) – функція туроператора у сфері міжнародного в'їзного туризму, сутність якого полягає у проектуванні, плануванні та просуванні туристичного продукту в країні-резиденті. Рецептивний туроперейтинг є для країни найбільш пріоритетним напрямом туроперейтингу, оскільки від його розвитку залежить обсяг валютних надходжень в економіку країни-реципієнта, ситуація на ринку робочої сили,

рівень розвитку інфраструктури. Економічну залежність від інкамінгу відчувають на собі практично всі відомі світові курорти або держави з відкритою туристичною економікою. Диференціація пропозицій рецептивних туроператорів у сучасних умовах є важливим стратегічним напрямом, який закріплює позиції фірми за рахунок встановлення високих вхідних бар'єрів на ринок, оскільки однотипні інкам-послуги не сприймаються потенційними клієнтами туристичних продуктів. Водночас, реалізуючи таку стратегію, необхідно враховувати відсутність у туристичному бізнесі нововведень в організаційній діяльності підрядних відносин між туристичними фірмами-оптовиками (туроператорами) і туристичними фірмами, що надають свої послуги безпосередньо споживачеві.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Розкрийте поняття диференціації пропозиції та назвіть підстави для диференціації інкам-турів.
2. Туристичні ресурси рецептивного туропейтингу в Україні (природні – кліматичні, водні, лісові тощо; природно-антропогенні; культурно-історичні, етнографічні та інші).
3. Схарактеризуйте туристичні центри та дестинації рецептивного туропейтингу в Україні.
4. Які існують види туризму рецептивного українського туропейтингу?
5. Розкрийте принципи формування каталогу пропозицій рецептивного туроператора.

### **Тема 21. Ініціативний туроперейтинг.**

#### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. В чому полягає складність аутгоїнга порівняно з іншими видами туроперейтингу?

2. Для чого потрібно досліджувати внутрішнє та зовнішнє середовище ринкової діяльності країни-партнера?
3. Як ви розумієте поняття "позиціонування"?

### **Лекційне заняття**

Поняття і зміст ініціативного туроперейтингу. Оцінка туристичного ринку країни-партнера. Туристичний пакет як форма продажу турпродукту. Формування каталогу пропозицій ініціативного туроператора.

Ініціативний туроперейтинг (аутгоїнг-туроперейтинг) – це вид спеціалізованого туристичного бізнесу, орієнтованого на розробку, просування та реалізацію виїзних міжнародних турів. Ініціативний туроператор (аутгоїнговий) спеціалізується на розробці, просуванні і реалізації виїзних міжнародних турів, тобто подорожей громадян своєї країни за її межі. Це найбільш складний вид туроперейтингу, який вимагає докладання значних зусиль і капіталовкладень.

Складність аутгоїнгу полягає, насамперед, у необхідності досконалого вивчення продажу напрямку. Оператор повинен володіти вичерпною інформацією не тільки про організацію трансферів і порядок оформлення в'їзду в країну, але і знати політику місцевої влади, які закони діють у країні перебування, звичаї, норми поведінки, заходи безпеки туриста та його майна, особливості місцевої кухні, роботи розважальних і видовищних закладів.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Розкрийте поняття та зміст ініціативного туроперейтингу.
2. Охарактеризуйте методику вивчення туристичного ринку країни-партнера.
3. Наведіть етапи маркетингового дослідження туристичного ринку.
4. Коротко схарактеризуйте найбільш популярні країни серед українських туристів (наприклад, Туреччина, Єгипет, ОАЕ та ін.): ресурси, туристична інфраструктура, загальні особливості тощо.
5. Розкрийте особливості формування каталогу пропозицій ініціативного туроператора.

## **Тема 22. Середовище міжнародного туropolерейтингу та тенденції його розвитку.**

### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Дайте стислу характеристику історії становлення туризму як однієї з провідних галузей господарства.
2. Які країни є на сьогодні лідерами туристичної сфери за якістю обслуговування туристів?

### **Лекційне заняття**

Сучасний стан розвитку міжнародного туризму. Україна на світовому ринку туристичних послуг. Привабливість України на міжнародному туристичному ринку. Український туристичний імідж.

Туризм сильно впливає на національну економіку країн і є найважливішим каталізатором швидкого економічного зростання багатьох країн, що розвиваються, оскільки є каналом перерозподілу валового внутрішнього продукту між багатьма країнами, що не полягає в імпорті товарів і послуг. Багато високорозвинених країн Заходу, таких як Швейцарія, Австрія, Франція, значну частку свого добробуту побудували на доходах від туризму. Тому міжнародний туризм відіграє все помітнішу роль у світовій економіці. Україна на світовому ринку туризму традиційно здебільшого є імпортером, ніж експортером туристичних послуг, і щорічне збільшення від'ємного зовнішньоторговельного сальдо за цією позицією спостерігається протягом останніх 5-ти років. Як найбільша за площею країна в Європі, Україна має великий туристичний потенціал і за відповідного рівня розвитку інфраструктури, згідно з оцінкою експертів, здатна приймати близько 30 млн. іноземних туристів на рік. Проте країна отримує незначні переваги від участі в міжнародному туристичному обміні.

**Питання для самоконтролю:**

1. Охарактеризуйте сучасний стан розвитку міжнародного туризму.
2. Визначте місце України на світовому туристичному ринку.
3. Коротко схарактеризуйте найвідоміших туристичних операторів, які працюють на українському ринку – Anex Tour, Join UP!, TUI, Coral Travel, Pegas Touristik, TEZ Tour, TPG (історія створення, загальна характеристика, напрямки турів тощо)
4. Український туристичний імідж. Брендинг України.

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 4. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТУРИСТСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА**

### **Тема 23. Діяльність туристських підприємств в умовах конкуренції на ринку туристських послуг.**

#### *Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки*

1. Які специфічні ознаки послуг в туризмі ви можете назвати?
2. Дайте стислу характеристику основним тенденціям світового ринку туризму.
3. Як вплинула пандемія на туристичний ринок?

#### **Лекційне заняття**

Сучасний туристський ринок. Особливості його функціонування та перспективи розвитку. Туристський попит і туристська пропозиція, їх особливості. Конкуренція як основний стимул розвитку туристської індустрії. Конкурентні переваги туристських підприємств.

Конкуренція регулює темпи та обсяги виробництва, спонукає запроваджувати науково-технічні, інноваційно-технологічні, організаційні досягнення тощо. Як економічна категорія конкурентоспроможність являє собою деяку відносну інтегральну характеристику, що відбиває відмінності туристичного продукту (послуги) – конкурента і, відповідно, визначає його привабливість в очах споживача. Ринок туристичних послуг вирізняється особливо високим рівнем конкуренції. З однієї сторони, конкурують між собою підприємства, а, з іншої, уся туристична галузь загалом на міжнародному ринку. Для забезпечення конкурентоспроможності туристичної фірми необхідно, щоб у ній працювали професіонали в області даного виду бізнесу, які мають спеціальну освіту і певні навички для роботи в даній сфері, потрібне знання мов, вміння працювати зі спеціалізованими системами і комп'ютерними програмами, велику роль відіграють комунікативні навички та вміння передбачати і вирішувати конфліктні ситуації.



### **Питання для самоконтролю:**

1. Дайте визначення туристського ринку.
2. Які основні особливості функціонування туристського ринку?
3. Які перспективи розвитку туристського ринку?
4. Назвіть характерні особливості туристських ринків різних регіонів світу.
5. Дайте визначення туристського попиту та туристської пропозиції.
6. Які особливості мають туристський попит та туристська пропозиція?
7. Дайте визначення конкуренції.
8. Які конкурентні переваги мають туристські підприємства?
9. Які фактори впливають на зростання конкуренції на туристському ринку?
10. Які заходи необхідно вживати для підвищення конкурентоспроможності туристських підприємств?

### **Тема 24. Регіональні туристські ринки та їх стисла характеристика.**

#### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Назвіть туристські регіони світу згідно ВТО.
2. Які регіони, на вашу думку, будуть стрімко розвиватися у найближчі роки?
3. Чому існують різні підходи до виділення туристських регіонів?

#### **Лекційне заняття**

Характерні особливості туристських ринків різних регіонів світу. Сучасний підхід до формування туристських регіонів світу. Загальна характеристика туристських регіонів світу.

В зарубіжній практиці згідно аналізу концентрації руху в масштабах світу використовується розподіл туристичних макрорегіонів, запропонований Всесвітньою туристичною організацією: Європа; Америка; Східна Азія та регіон Тихого океану; Африка; Південна Азія; Близький Схід. Але такий розподіл дає дуже загальне уявлення про певне явище. Такі регіони, як Америка чи Африка, є територіями з дуже великою площею. Туристичний рух та

пропозиція по території поширюється нерівномірно. Подібна ситуація і в меншому регіоні, яким є Європа. У зв'язку з цим з'явилася необхідність виділення в рамках регіонів території меншої площі – субрегіонів. Початково їх виділяли тільки в трьох регіонах: Африці, Америці та Європі, пізніше – у Східній Азії. Субрегіонів не виділяють тільки у двох регіонах, т.т. в Південній Азії на Близькому Сході. Причиною цього є надто мала частка цих територій у світовому туристичному русі та відносно невелика їх площа. Найбільш розвинутими туристичними регіонами світу є Європа і Північна Америка. В цих регіонах містяться центри формування туристичних потоків. На частку Європи та Північної Америки припадає 4/5 усіх надходжень від іноземного туризму і 2/3 платежів. Динаміка міжнародного туризму по регіонах світу показує, що при збільшенні туристичних потоків в Європі та Америці, швидше за останні роки розвиваються молоді туристичні регіони: Азіатсько-Тихоокеанський, Близько-Східний та Африканський. Але ці регіони менш стійкі до впливів (часто негативних) політичних та економічних факторів.

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Дайте стисло характеристику Американському туристському регіону - міжнародні прибуття, надходження від туризму, країни-лідери.
2. Дайте стисло характеристику Африканському туристському регіону.
3. Дайте стисло характеристику Європейському туристському регіону.
4. За якими критеріями формується рейтинг конкурентоспроможності туристичного сектору?

#### **Тема 25. Інтеграційні процеси в керуванні підприємствами і організаціями туристської індустрії.**

##### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Як ви розумієте поняття "інтеграція"?
2. Які ви знаєте міжнародні готельні ланцюги?
3. З чим пов'язана поява міжнародних готельних альянсів, синдикатів та об'єдань?

### **Лекційне заняття**

Основні напрямки підвищення конкурентоспроможності підприємств туристської індустрії. Особливості інтеграційних процесів в керуванні суб'єктами туристської індустрії. Основні положення концепції корпоративних туристських продуктів. Об'єднання туроператорів і турагентів. Об'єднання туристів. Цілі та завдання основних світових і регіональних туристських об'єднань та організацій. Характеристика існуючих туристських об'єднань в Україні.

Ринкова економіка передбачає дослідження конкурентоздатності у будь-якій сфері діяльності незалежно від форми власності та масштабів діяльності. Конкурентоспроможною можна вважати туристичну дестинацію, яка здатна виробляти туристичні продукти, що користуються попитом на внутрішньому та зовнішньому ринках, і забезпечувати на цій основі економічне зростання та підвищення рівня добробуту місцевого населення. В Україні перспектива подальших науково-теоретичних розвідок повинна бути спрямована на вивчення закордонного досвіду формування інноваційного механізму управління конкурентоспроможністю туристичної дестинації з метою його подальшого застосування для розвитку туризму в Україні. Інтеграційні процеси зайняли домінуюче та пріоритетне місце у переліку феноменів та явищ, що визначають розвиток мега-, макро-, мікроекономіки та людства на найближчі десятиліття, стали особливою формою становлення суспільства та формування підприємницького середовища.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Що сприяло появі на вітчизняному туристичному ринку міжнародних суб'єктів туристичної діяльності?
2. Схарактеризуйте мотиви та цілі інтегрування в туристичній сфері.
3. З чим пов'язаний підйом сфери послуг та світового туристичного руху у середині минулого століття?

4. Які переваги та недоліки для національних туристичних ринків мають транснаціональні корпорації?

### **Тема 26. Глобалізація сучасного світу та проблеми міжнародного туризму.**

#### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Які негативні наслідки ви можете назвати, які утворились завдяки бурхливого розвитку туризму?
2. Як впливає геополітична ситуація в країні на розвиток туризму? Наведіть приклади.
3. Приведіть приклади нових організаційних форм керування суб'єктами індустрії туризму.

#### **Лекційне заняття**

Глобалізація і міжнародний туризм як суспільне явище. Взаємозв'язок глобалізації та міжнародного туризму. Вплив політичних чинників на розвиток міжнародного туризму. Становлення загальнодоступного міжнародного туризму. Глобалізація економіки і вибір нових організаційних форм керування суб'єктами індустрії туризму.

Міжнародний туризм під впливом процесів глобалізації та інтеграції набуває найдинамічнішого розвитку та стає одним із впливових чинників, від яких залежить зростання економіки, підвищення конкурентоспроможності країни на світових ринках, покращення добробуту населення. Під глобалізацією розуміється процес всесвітнього економічного, політичного і культурного взаємного зближення і утворення взаємозв'язків. Процеси глобалізації на туристичному ринку характеризуються зміною технологій, інтернаціоналізацією ділової активності, модернізацією транспортної інфраструктури, створенням механізму регулювання.

Остання чверть XX і початок XXI ст. пройшли під знаком прискореного розвитку туризму, що перетворило його на глобальне за масовістю, формами і

технологіями організації відпочинку явище. Незважаючи на планетарний розмах, туризм залишився регіональним і національним за змістовим наповненням. Туристична індустрія світу, пропонуючи уніфіковані системи відпочинку й обслуговування, експлуатує регіональні природні відмінності і національну та культурну самобутність етнічних груп і місцевих громад, що в багатьох випадках стає головним мотивом подорожі. У туризмі вихід компанії за межі державних кордонів є звичною практикою, яка зумовлена специфікою туристичного продукту. Ініціатива інтернаціоналізації виробництва в туризмі належить країнам, які генерують потужні туристичні потоки, оскільки саме їм вона дає найбільший зиск. У Північній Америці це – США та Канада, в Європі – Німеччина, Великобританія і Франція, в Азії – Японія та Китай. Саме тому більшість ТНК, діяльність яких охоплює туристичний бізнес, базуються у США, Західній Європі, Японії і, з недавнього часу, в Гонконгу та Сінгапурі. У міжнародному туризмі процес глобалізації найкраще простежуються на прикладі сектора розміщення туристів, в якому ТНК набувають форми готельних мереж, або ланцюгів.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Як ви вважаєте, чи буде і далі зростати вплив глобалізаційних процесів на міжнародний туризм у світі? Відповідь аргументуйте.
2. З чим пов'язаний розвиток нетрадиційних (екстремальних) видів туризму, поширення індивідуальних туристських подорожей, розвитком елітарного (мисливського, наукового, конгресного), космічного туризму?
3. Проаналізуйте міжнародні туристські прибуття за туристичними регіонами світу у 1950-2022 роках. Як ви вважаєте, чи збережеться подібна тенденція розвитку туризму?

## **Тема 27. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туристської індустрії.**

### ***Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки***

1. Як ви розумієте поняття "науково-технічний прогрес"?
2. Які ви можете назвати глобальні дистриб'юторські системи в туризмі?
3. Які переваги для туристичного підприємства несе впровадження автоматизованих систем управління?

### **Лекційне заняття**

Поняття про науково-технічний прогрес. Характеристика основних напрямів науково-технічного прогресу. Відмінність понять “ науково-технічний прогрес” і “науково-технічна революція”. Етапи розвитку науково-технічного прогресу. Вплив науково-технічного прогресу на розподіл і кооперування праці. Системність у роботі й комплексність в обслуговуванні – основні складові успішної роботи туристського підприємства. Комп’ютеризація туристського бізнесу – необхідна умова взаємодії туристського підприємства із зовнішнім середовищем.

Бурхливий науково-технічний прогрес створив умови для розвитку транспорту, будівництва, сфери побутового обслуговування, нарешті, що особливо важливо, час нашого дозвілля незмірно зросла. Отже, у нас є вільний час і існують об’єктивні умови для розумної його організації. А треба сказати що ціна часу в ХХІ столітті дуже піднялася. Що ж може заповнити «дефіцит», який створює образ життя городянина? Відповідь напрошується сама собою - активний відпочинок: пересування в просторі, нові враження, спілкування з природою. Інший важливий фактор, який також впливає на розвиток туризму, - розміщення продуктивних сил. Адже господарське освоєння будь-якого нового району веде до швидкого зростання населення в ньому, що, природно, породжує попит на відпочинок і туризм як в цьому районі, так і за його межами. Зростання господарства району супроводжується розвитком транспортних шляхів. Таким чином, даний район сам стає доступним для

туристів інших територій. Туристи обжитих районів прагнуть відвідати знову освоєні. І це зрозуміло. Як правило, освоюються території є сусідами з незайманою природою, та й самі новобудови дуже часто представляють великий інтерес, такі, як, наприклад, гірськолижні курорти Карпат. Крім того, слід зазначити той факт, що НТП справив великий вплив і на матеріально-технічну базу туризму - будуються сучасні готельні підприємства, оснащені за останнім словом техніки, високотехнологічні споруди спортивно-оздоровчого, культурного призначення, з'являються нові технології в обслуговуванні туристів.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Які принципово нові технології з'явилися в туристичній сфері за останні тридцять років?
2. Як ви розумієте вислів "революція послуг"?
3. Чому західні експерти туристичної галузі кажуть вже про четверту революцію послуг? Коли відбулись три попередні?
4. Які нові технології використовуються при будівництві готелів?
5. На яких принципах базується автоматизація управління діяльністю туристичної фірми?

### **Тема 28. Застосування інформаційних технологій в туризмі – засіб підвищення ефективності роботи туристських підприємств.**

#### *Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки*

1. Як ви розумієте поняття "інформаційні технології"?
2. Приведіть приклади прикладних програм вітчизняних і зарубіжних розробників у сфері туризму.
3. Які форми використання глобальної мережі Інтернет існують в туристичній сфері?

### **Лекційне заняття**

Сутність основних понять інформаційних технологій. Характеристика основних напрямків автоматизації роботи туристських підприємств. Програмне забезпечення туристських подорожей. Інтернет/інтранет – технології в туризмі. Основні фактори підвищення ефективності роботи туристських підприємств при застосуванні інформаційних технологій. Переваги й недоліки інформаційних технологій, що використовуються в туризмі. Класифікація технічних засобів інформаційних технологій, що використовуються туристськими підприємствами. Організація роботи туристських підприємств з всесвітньою мережею Інтернет. Характеристика автоматизованих міжнародних систем бронювання.

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Які технічні засоби використовують при обробці інформації на туристських підприємствах?
2. Яке програмне забезпечення необхідно мати туристській фірмі?
3. Наведіть характеристику автоматизованих системи бронювання і резервування, що використовуються в туризмі.
4. Які основні можливості для туристського бізнесу надає Інтернет?
5. Яка основна мета використання автоматизованих міжнародних систем бронювання?
6. Розкрийте сутність реалізації товарів і послуг в режимі онлайн.
7. Як впливає застосування інформаційних технологій на ефективність роботи туристських підприємств?



## Тема 29. Геоінформаційні технології в туризмі.

### *Питання для повторення теоретичного матеріалу і самопідготовки*

1. Якими інформаційними джерелами для пошуку інформації користуєтесь ви?
2. Чи користувались ви електронними та інтерактивними картами для того, щоби подорожувати рідним краєм? Приведіть приклади вебресурсів.
3. В чому полягають особливості використання ГІС-технологій для вивчення туристичних ресурсів території, створення нових регіональних туристичних продуктів?

### **Лекційне заняття**

Спеціалізовані і базові ГІС. Створення карт та атласів для забезпечення розвитку туристичного бізнесу, залучення інвестицій в туризм і планування туристської справи. Інтернет-ресурси, які можна використати під час планування туру: Google Планета Земля, Інтернет-ресурс SAS.Планета, картографічних online-сервісів (Карты Google, Яндекс.Карты, Карты Bing, Карты Yahoo!, NASA, Navitel, eAtlas, WikiMapia, Gurtam та інші).

Туризм є однією з традиційних галузей, що використовує ГІС-технології. ГІС вважають найперспективнішими інформаційними системами для вирішення завдань з управління бізнесу та моніторингу у сфері туризму. Вони допомагають розробляти проекти перспективного планування розвитку туризму. Продукти, які створюються завдяки використанню ГІС-технологій і застосовуються в туристичній сфері, це: різноманітні паперові, електронні та цифрові карти, інтерактивні карти, 3D моделі, віртуальні тури, бази та банки даних, геопортали. Успіх або невдача від впровадження ГІС залежить не лише від технологій, а також від людського фактора. Що більша кількість користувачів використовує ГІС, то більше у них можливостей брати активну участь в прийнятті рішень та більша ймовірність реалізації запланованих

проектів і ефективного використання інвестицій. Такі можливості реалізуються за допомогою мережевих технологій та відкритого доступу до даних. Геопортал – це мережева форма реалізації ГІС. Геопортали можуть бути реалізовані на глобальному, національному, регіональному та локальному (місцевому) рівнях. Глобальні охоплюють весь світ, засновані на тісному товаристві та керуються міжнародними організаціями. Прикладами глобальних геопорталів є: Google maps (<http://maps.google.com>), Google Earth (<https://www.google.com/earth>), OSM (<https://www.openstreetmap.org>), GEOSS (<http://www.geoport.org>). Національні охоплюють одну державу. Прикладом може бути туристичний геопортал Гватемали (<http://www.geovisitguatemala.com>). При об'єднанні держав в єдине утворення – співтовариство, може також бути спільний геопортал. Прикладом є геопортал країн-членів ЄС – INSPIRE – точка доступу до Європейської ІГД (<https://inspire-geoport.ec.europa.eu>). Регіональні можуть охоплювати штат, провінцію, область, регіон, тоді як локальні охоплюють відносно невелику територію (приміром, місто). Прикладом регіонального геопорталу може бути геопортал містобудівного кадастру Чернігівської області України (<http://mbk.cg.gov.ua/>). Зразком локального геопорталу може бути польський геопортал міста Сокулка (<https://sokolka.e-mapa.net>).

### **Питання для самоконтролю:**

1. В чому полягає відмінність туристичної ГІС від туристичних картографічних систем?
2. Назвіть базові функції картографічних технологій у роботі туристичної ГІС.
3. Як ви розумієте поняття "картографічна візуалізація"?
4. В чому полягають переваги використання електронної GPS-туристичної навігаційної карти?

## СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
	<b>Змістовий модуль 1. Сутність організації туризму. Нормативно-правова база регулювання туристської діяльності.</b>	12
1.	Історія виникнення терміну туризм. Характеристика визначень туризму. Організація туризму як необхідна вимога суспільства на сучасному етапі розвитку.	2
2.	Туризм як соціально-економічне явище ХХІ сторіччя. Значення туризму для розвитку економіки України. Передумови розвитку туризму. Класифікація туризму та стисла характеристика класифікаційних груп. Сутність основних функцій туризму. Перспективи розвитку туризму в Україні.	2
3.	Роль міжнародних організацій в регулюванні туристської діяльності. Види, цілі й завдання міжнародних туристських організацій. Сутність міжнародних туристських заходів. Інструменти регулювання міжнародної туристської діяльності.	2
4.	Сутність туристської політики в Україні. Основні інструменти її реалізації. Основні цілі та завдання органів державного регулювання туристської діяльності в Україні.	2
5.	Характеристика договірних документів у галузі туризму.	2
6.	Сутність ліцензування діяльності підприємств у галузі туризму. Характеристика документів, що оформляються при ліцензуванні туристської діяльності. Характеристика державної системи сертифікації УкрСЕПРО. Характеристика схем сертифікації.	2
	<b>Змістовий модуль 2. Екскурсологія.</b>	18
7.	Перспективи розвитку екскурсійного обслуговування в Україні. Сутність екскурсійної роботи.	2
8.	Попередня робота над створенням нової екскурсії. Картка об'єкта показа. Вимоги до екскурсійних маршрутів. Характеристика документів, що оформляються при проведенні екскурсій. Порядок проведення екскурсій.	4
9.	Показ як основний елемент екскурсії. Методичні прийоми показу. Розповідь в екскурсії: сутність та особливості. Методичні прийоми розповіді. Поєднання показу і розповіді в екскурсії.	2
10.	Організаційні вимоги до техніки проведення екскурсії. Поняття «якість екскурсії». Основні критерії оцінки якості екскурсії. Критерії оцінки якості екскурсії.	2

11.	Організаційні структури керування в установах, що здійснюють екскурсійне обслуговування. Загальні положення щодо здійснення туристичного супроводу. Складові професійної майстерності екскурсовода. Ораторське мистецтво. Отримання дозволу на здійснення туристичного супроводу.	2
12.	Принципи складання маршрутів різних типів екскурсій. Особливості відбору матеріалів під час підготовки до проведення екскурсій різних типів.	2
	<b>Змістовий модуль 3. Туроперейтинг</b>	36
13.	Визначення поняття «туроперейтинг». Туроператори та турагенти, вимоги до них. Класифікація учасників відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності. Класифікація туроператорів за спеціалізацією та залежно від активності співпраці виїзних туроператорів й авіакомпаній.	2
14.	Визначення поняття «туристичний продукт». Особливості турпродукту. Складові туристичного продукту. Тур-пакет: поняття та основні характеристики. Складові тур-пакета. Класифікація туристичних маршрутів за різними ознаками. Особливості різних типів турів.	2
15.	Послідовність робіт туроператора. Проектування туристичних послуг. Створення нового турпродукту. Характеристика основних етапів проектування і формування турпродуктів. Характеристика заходів з просування турпродуктів. Характеристика засобів реалізації турпродуктів. Етапи життєвого циклу турпродукту.	4
16.	Рівні ціноутворення турпідприємств. Найважливіші фактори ціноутворення. Методи ціноутворення в туризмі. Цінові стратегії. Розрахунок вартості турпродукту.	4
17.	Критерії оцінки та відбору туроператором ділових партнерів та постачальників. Особливості співпраці туроператора з транспортними компаніями, закладами розміщення, закладами харчування, соціально-культурними закладами. Схеми співпраці туроператора з іноземним партнером, туристичними агенціями.	4
18.	Організація обслуговування туристів у готельних закладах. Етапи технологічного циклу готельного обслуговування. Загальна характеристика послуг харчування в туризмі. Організація транспортного та екскурсійного обслуговування туристів. Організація обслуговування клієнтів туристичними підприємствами	4
19.	Загальні вимоги до процесу обслуговування. Триєдине поняття якості. Управління якістю туристичних послуг. Параметри якості та споживчої цінності комплексного туристичного обслуговування. Система управління якістю на туристичному підприємстві.	4

20.	Поняття і зміст рецептивного туropolерейтингу. Пропозиції та каталог пропозицій. 4. Туристичні ресурси рецептивного туropolерейтингу в Україні.	4
21.	Поняття і зміст ініціативного туropolерейтингу. Методика вивчення туристичного ринку країни-партнера.	4
22.	Привабливість України на міжнародному туристичному ринку. Український туристичний імідж. Конкурентоспроможність, індекс.	4
	<b>Змістовий модуль 4. <u>Особливості функціонування туристських підприємств в умовах глобалізації суспільства</u></b>	26
23.	Вимірювання індексу конкурентоспроможності туристичного сектора країн світу. Ринкова кон'юнктура. Типи конкуренції.	2
24.	Характеристика туристичних регіонів світу. Характеристика країн-лідерів туристичного сектору.	4
25.	Мережева структура в сфері обслуговування: готельні мережі, ресторанный мережі.	4
26.	Вплив політичних та санітарно-епідеміологічних факторів на розвиток туристичного сектору.	4
27.	Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туристської індустрії.	4
28.	Визначення інформаційних технологій, сучасний стан їх розвитку. Використання інформаційних технологій в діяльності туристських підприємств.	4
29.	Розробка ГІС-пакетів для закладів розміщення. Розробка ГІС-пакетів для закладів харчування	4
	<b>Разом</b>	<b>313</b>

## САМОСТІЙНА РОБОТА

	Назва теми	Кількість годин
1.	Особливості туризму як об'єкту керування. Переваги організованого туризму і перспективи його розвитку. Визначення туризму за законодавством України. (конспект першоджерел)	6
2.	Характеристика туристських ресурсів України. Особливості туристської діяльності в Україні.	6
3.	Ознайомлення з визначеннями основних термінів у різних першоджерелах. (конспект першоджерел). Класифікація туризму за законодавством України. (конспект першоджерел).	6
4.	Вивчення основних міжнародних актів, що регламентують туристську діяльність. Вивчення основних нормативно-правових документів, що діють в Україні в галузі туризму.	6
5.	Виконання контрольної роботи «Міжнародна і національна нормативно-правова база туристської діяльності». Основні положення Державної програми розвитку туризму на 2002 – 2010 роки (конспект першоджерел)	6
6.	Конспектування основних положень нормативно-правових документів з туристської діяльності в Україні. Вивчення законодавчої бази, що регламентує туристські формальності.	6
	<b>Разом за змістовним модулем 1</b>	<b>36</b>
7.	Вивчення основних положень Господарського кодексу України (конспект першоджерела). Характеристика основних цілей створення і функціонування туристських підприємств.	11
8.	Перспективи розвитку туристських підприємств в Україні. Переваги й недоліки різних організаційно-правових форм підприємств.	12
9.	Порівняльний аналіз різних типів організаційних структур керування підприємством Характеристика засновницьких документів для туристських підприємств.	10
10.	Характеристика офісу й персоналу туристського підприємства. Основні принципи розробки напрямів туристських подорожей і формування програм обслуговування Основні цілі й завдання участі туристських підприємств у виставках.	12
11.	Основні етапи планування роботи туристського підприємства. Організація рекламної діяльності туристського підприємства.	12
12.	Основні принципи організації праці на туристському підприємстві. Організація фінансово-економічної роботи на туристському підприємстві	12
	<b>Разом за змістовним модулем 2</b>	<b>69</b>
13.	Види туроператорів за спеціалізацією, територіальним рівнем	10

	та формою організації. Вивчення закону України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності”(конспект першоджерела).	
14.	Туристичний пакет: поняття та основні характеристики. Вивчення документа “Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності”(конспект першоджерела).	10
15.	Етапи розробки нового туру Вивчення документа “Порядок контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності”(конспект першоджерела).	12
16.	Фактори та цілі ціноутворення Вивчення ДСТУ 2462-94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.. (конспект першоджерела).	12
17.	Організація обслуговування туристів у готельних закладах. Організація обслуговування туристів у закладах харчування Критерії оцінки та відбору туроператором ділових партнерів та постачальників Вивчення ДСТУ 3413 – 96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції. (конспект першоджерела).	12
18.	Критерії оцінки якості комплексного туристичного продукту. Вивчення наказу Державного стандарту України №37 від 27.01. 1999 р. “Правила обов’язкової сертифікації готельних послуг”(конспект першоджерела).	12
19.	Вивчення наказу Державного стандарту України №37 від 27.01. 1999 р. “Правила обов’язкової сертифікації послуг харчування”(конспект першоджерела).	12
20.	Поняття і зміст рецептивного туроперейтингу. Формування каталогу пропозицій рецептивного туроператора.	10
21.	Поняття і зміст ініціативного туроперейтингу. Формування каталогу пропозицій ініціативного туроператора	10
22.	Україна на світовому ринку туристичних послуг. Привабливість України	10
	<b>Разом за змістовним модулем 3</b>	<b>110</b>
23.	Конкуренція як основний стимул розвитку туристської індустрії. Конкурентні переваги туристських підприємств	14
24.	Сучасний підхід до формування туристських регіонів світу. Загальна характеристика туристських регіонів світу.	14
25.	Основні положення концепції корпоративних туристських продуктів. Об’єднання туроператорів і турагентів. Об’єднання туристів	14
26.	Взаємозв’язок глобалізації та міжнародного туризму.	14

	Становлення загальнодоступного міжнародного туризму.	
27.	Вплив науково-технічного прогресу на розподіл і кооперування праці. Системність у роботі й комплексність в обслуговуванні – основні складові успішної роботи туристського підприємства	14
28.	Характеристика основних напрямків автоматизації роботи туристських підприємств. Програмне забезпечення туристських подорожей.	14
29.	Спеціалізовані і базові ГІС. Створення карт та атласів для забезпечення розвитку туристичного бізнесу, залучення інвестицій в туризм і планування туристської справи.	14
	<b>Разом за змістовним модулем 4</b>	<b>98</b>
	<b>Разом</b>	<b>313</b>





## Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
85-89	<b>B</b>	добре	
75-84	<b>C</b>		
70-74	<b>D</b>	задовільно	
60-69	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

### Змістовий модуль 1. Сутність організації туризму. Нормативно-правова база регулювання туристської діяльності.

1. Назвіть функції менеджменту.
2. Що означає слово організація як функція менеджменту?
3. Як виник термін туризм?
4. Які основні особливості туризму як об'єкта керування?
5. Дайте визначення туризму, яке встановлено Всесвітньою туристською організацією.
6. Наведіть статистичне визначення туризму.
7. Дайте визначення туризму згідно із Законом України "Про туризм"
8. Яке значення має туризм для економіки країни?
9. Які переваги має організований туризм?
10. Наведіть визначення понять турист, туристська діяльність, туристські ресурси, рекреаційні системи.
11. У чому різниця між туристом та екскурсантом?
12. Яку роль відіграє класифікація туризму? На підставі яких критеріїв здійснюється диференціація туризму за видами?
13. Наведіть класифікацію туризму за різними ознаками, дайте стислу характеристику класифікаційних груп.
14. У чому полягає соціальна, гуманітарна та економічна функції туризму?
15. Які негативні наслідки розвитку туризму?
16. Дайте визначення туризму як соціально-економічної системи.
17. Назвіть фактори, що впливають на розвиток туризму.
18. Які особливості має туристська діяльність в Україні?
19. Які перспективи розвитку туризму в Україні?
20. Чому необхідно регулювати туристську діяльність на міжнародному рівні?
21. Наведіть класифікацію міжнародних туристських організацій та об'єднань.
22. Вкажіть керівні органи Всесвітньої туристської організації та назвіть їх функції.

23. Які переваги дає країнам членство у UNWTO?
24. Назвіть регіональні міжнародні туристські організації.
25. Які спеціалізовані туристські організації та об'єднання Ви знаєте? У чому полягає їх діяльність?
26. Які міжнародні акти регулюють туристську діяльність?
27. Які основні нормативно-правові акти регулюють туристську діяльність в Україні?
28. Яка основна мета державного регулювання туристською діяльністю?
29. Назвіть головні принципи державного регулювання туристської діяльності.
30. Які концептуальні завдання державного регулювання туристського бізнесу на сучасному етапі розвитку економіки?
31. Назвіть органи державного керування туристською діяльністю в Україні.
32. Що відноситься до інструментів державного регулювання туристської діяльності?
33. Що відноситься до туристських формальностей?
34. Які міжнародні документи регламентують туристські формальності?
35. У чому полягає роль туристського підприємства при дотриманні туристських формальностей?
36. Розкрийте сутність паспортно-візових формальностей.
37. Як пов'язані запрошення і віза?
38. Які фактори обмежують одержання візи?
39. В яких випадках можливо оформлення групової візи?
40. У чому особливість шенгенських віз?
41. У чому полягає сутність митних формальностей?
42. Які документи необхідно мати туристу при проходженні митного контролю?
43. З якою метою здійснюється валютний контроль?
44. Яке місце і роль санітарних(медичних) формальностей у розвитку міжнародного туризму?

## **Змістовний модуль 2. Екскурсологія**

1. Яка мета створення і функціонування підприємств?

2. Яке місце в економічній системі сучасного суспільства підприємство?
3. Наведіть класифікацію підприємств за різними критеріями.
4. Які елементи входять до зовнішнього середовища підприємства, як вони впливають на його діяльність?
5. Які елементи входять до внутрішнього середовища підприємства, як вони впливають на його діяльність?
6. Назвіть основні види діяльності підприємств.
7. Вкажіть характерні особливості туристських підприємств.
8. Які основні принципи діяльності туристських підприємств?
9. Що відноситься до ресурсного забезпечення діяльності туристського підприємства?
10. Які існують організаційні форми туристських підприємств?
11. Які фактори визначають вибір організаційно-правової форми діяльності туристського підприємства?
12. Що відноситься до засновницьких документів туристського підприємства?
13. З чого складається процедура створення туристського підприємства?
14. Хто може бути засновником туристського підприємства?
15. Дайте характеристику організаційних структур керування, що застосовуються на туристських підприємствах?
16. Назвіть основні вимоги до офісу туристського підприємства.
17. Які основні вимоги ставляться до персоналу туристських підприємств?
18. В яких випадках ліквідується туристське підприємство?
19. Який порядок ліквідації туристського підприємства?
20. Які типи підприємств існують у сфері туризму?
21. Назвіть основні завдання туроператорів.
22. Які основні функції притаманні турагентам?
23. Розкрийте сутність поняття технологія.
24. Що таке технологічний процес?
25. Які етапи створення нового турпродукту?
26. Які вимоги висувають до процесу обслуговування туристів?

27. Які фактори визначають рівень обслуговування клієнтів?
28. Які фактори впливають на рівень обслуговування клієнтів при купівлі туру?
29. Назвіть основні проблеми організації спеціалізованих видів туризму.
30. Яке значення для розвитку туризму мають виставки і ярмарки?
31. Яка різниця між виставками і ярмарками?
32. Які основні правила організації і проведення заходів виставочної індустрії?
33. Які існують методи планування роботи підприємства?
34. У чому полягає специфіка маркетингу послуг туризму?
35. Які основні напрямки рекламної діяльності застосовуються туристськими підприємствами?
36. Назвіть основні методи керування персоналом, що застосовуються на туристських підприємствах.
37. Назвіть основні принципи організації праці на туристських підприємствах.
38. Як проводиться організація розрахунків з клієнтами туристської фірми?
39. За якими основними показниками оцінюється діяльність туристського підприємства?

**Змістовий модуль 3. Державне регулювання діяльності туристських підприємств. Туристський продукт. Особливості функціонування туристських підприємств**

1. Яка основна мета проведення ліцензування діяльності туристського підприємства?
2. Яка різниця між ліцензіатом і здобувачем ліцензії?
3. Які види діяльності у сфері туризму підлягають ліцензуванню в Україні?
4. Які органи державної влади в Україні проводять ліцензування у сфері туризму?
5. Вказати основні законодавчі документи, що регламентують проведення ліцензування в Україні?
6. Який порядок оформлення ліцензії на туристську діяльність?
7. Вказати основні умови ліцензування туристської діяльності.
8. Назвати випадки, в яких може бути відмовлено у видачі ліцензії

туристському підприємству?

9. В яких випадках ліцензія переоформляється?
10. В яких випадках видається дублікат ліцензії?
11. Яка періодичність проведення планових перевірок дотримання ліцензійних умов?
12. Які основні права й обов'язки комісії з перевірки за дотриманням ліцензійних умов здійснення туристської діяльності?
13. Який порядок оскарження висновків комісії за дотриманням ліцензійних умов здійснення туристської діяльності?
14. Яка основна мета сертифікації в туризмі?
15. Які існують види сертифікації в туризмі?
16. Назвіть основні правила сертифікації послуг у сфері туризму.
17. В яких випадках проводиться обов'язкова сертифікація?
18. Яка мета проведення додаткової сертифікації?
19. Яку інформацію містить сертифікат відповідності послуг у сфері туризму?
20. Які основні завдання державної системи сертифікації УкрСЕПРО?
21. Які організації входять до державної системи сертифікації УкрСЕПРО?
22. Як здійснюється контроль відповідності якості послуг у сфері туризму?
23. У чому полягає сутність стандартизації?
24. Які основні цілі та завдання стандартизації в сфері туризму?
25. Наведіть визначення об'єкта, предмета, області і рівня стандартизації.
26. Які основні завдання міжнародних органів стандартизації?
27. Назвіть провідні міжнародні організації із стандартизації.
28. Які організації входять до національної системи стандартизації?
29. Які основні стандарти України діють в галузі туризму?
30. Як здійснюється контроль за дотриманням стандартів у сфері туризму в Україні?
31. Які перспективи розвитку стандартизації у сфері туризму в Україні?
32. Наведіть визначення туристського продукту.
33. Що відноситься до характерних туристських послуг?

34. Що відноситься до супутніх туристських послуг?
35. Яка різниця між основними і додатковими туристськими послугами?
36. Що таке туроперейтинг?
37. Які властивості має туристський продукт?
38. Які вимоги ставляться до туристського продукту в сучасних умовах?
39. Які етапи включає проектування турпродукту?
40. Які роботи виконують на стадії формування турпродукту?
41. В яких напрямках здійснюється просування турпродукту на ринку туристських послуг?
42. Дайте характеристику каналам розподілу туристського продукту.
43. Які існують засоби реалізації туристського продукту?
44. Як здійснюється стимулювання продажу туристського продукту?
45. Дайте визначення туристської індустрії.
46. Назвіть складові елементи туристської індустрії.
47. Назвіть функції туроператорів як суб'єктів туристської індустрії.
48. У чому полягає сутність концепції генералізації туристського продукту?
49. Назвіть стадії життєвого циклу туристського продукту.
50. У чому полягають проблеми визначення якості туристського продукту?
51. Які основні принципи керування якістю туристського продукту?
52. Які існують інструменти керування якістю туристського продукту?

#### **Змістовний модуль 4. Особливості функціонування туристських підприємств**

11. Дайте визначення туристського ринку.
12. Які основні особливості функціонування туристського ринку?
13. Які перспективи розвитку туристського ринку?
14. Назвіть характерні особливості туристських ринків різних регіонів світу.
15. Дайте визначення туристського попиту та туристської пропозиції.
16. Які особливості мають туристський попит та туристська пропозиція?
17. Дайте визначення конкуренції.
18. Які конкурентні переваги мають туристські підприємства?



19. Які фактори впливають на зростання конкуренції на туристському ринку?
20. Які заходи необхідно вживати для підвищення конкурентоспроможності туристських підприємств?
21. Чому якість туристського продукту є основою підвищення конкурентоспроможності туристського підприємства?
22. Які існують основні напрямки підвищення конкурентоспроможності підприємств туристської індустрії?
23. Назвіть нові організаційні форми керування суб'єктами туристської індустрії в умовах глобалізації економіки.
24. Вкажіть основні особливості інтеграційних процесів у керуванні роботою підприємств та організацій туристської індустрії
25. Дайте визначення громадської організації.
26. З якою метою утворюються об'єднання туроператорів і турагентів.
27. Назвіть основні положення концепції корпоративних туристських продуктів.
28. Що таке договір?
29. Дайте класифікацію договорів.
30. Які умови договорів є суттєвими?
31. Яку роль в договорі відіграють звичайні й випадкові умови?
32. Чому правильно укладені договори мають важливе значення для досягнення високого рівня якості туристського обслуговування?
33. Яку попередню роботу і чому необхідно провести туристському підприємству перед укладанням договору(контракту)?
34. Які нормативно-правові документи регламентують договірні відносини в туризмі на міжнародному й національному рівнях?
35. Які умови повинні містити договори між ініціативним і рецептивним туроператорами?
36. Які існують моделі правовідносин між туроператором і турагентом?
37. Що відноситься до суттєвих умов типового договору надання туристських послуг?
38. У чому полягає специфіка укладання договорів з готелем, автотранспортним

підприємством, залізницею, авіакомпанією, підприємством харчування?

39. Дайте визначення науково-технічного прогресу.

40. Назвіть етапи розвитку науково-технічного прогресу.

41. У чому різниця між науково-технічним прогресом і науково-технічною революцією?

42. Як впливає науково-технічний прогрес на організацію праці в туристських підприємствах?

43. Чому в сучасних умовах необхідна комп'ютеризація керування туристською діяльністю?

44. Розкрийте сутність інформаційних технологій.

45. Назвіть основні напрямки автоматизації роботи туристських підприємств.

46. Які основні фактори підвищення ефективності роботи туристських підприємств при застосуванні інформаційних технологій?

47. Які основні переваги використання інформаційних технологій в туризмі?

48. Які основні недоліки використання інформаційних технологій в туризмі?

49. Як класифікуються технічні засоби, що використовуються при обробці інформації на туристських підприємствах?

50. Яке програмне забезпечення необхідно мати туристській фірмі?

51. У чому полягає сутність застосування Інтернет технологій?

52. Які основні можливості для туристського бізнесу надає Інтернет?

53. Що необхідно для підключення туристського підприємства до мережі Інтернет?

54. Яка основна мета використання автоматизованих міжнародних систем бронювання?

55. Розкрийте сутність реалізації товарів і послуг в режимі онлайн.

56. Особливості спеціалізованих і базових ГІС.

57. Назвіть завдання, які вирішують ГІС

58. Назвіть Інтернет-ресурси, які можна використати під час планування туру.

59. ГІС та супутникові системи.

60. Муніципальні ГІС.

## СПИСОК ДЖЕРЕЛ

### Основна література:

1. Безуглий В.В., Костащук І.І., Яворська В.В. Географія всесвітньої спадщини (туристичні атракції). Дніпро: ЛПРА, 2021. 528 с.
2. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці, 2003. 300 с.
3. Козловський Є.В. Правове регулювання туристичної діяльності. Навч. посіб. – К. : Центр учбової літератури, 2015. –272 с.
4. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навчальний посібник. Київ: Альтерпрес, 2003. 104 с.
5. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг : навч. посіб. 2-ге вид., переробл. та допов. К. : Альтерпрес, 2003.
6. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес : теорія та практика. Навч. посібник. К. : Центр учбової літератури. 2007. 424 с.
7. Мелконян Д. В., Яворська В. В. Статистика в туризмі : навч. посіб. Одеса : Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, 2021. 195 с.
8. Писаревський І. М., Погасій С. О., Покоłodна М. М. Організація туризму : підручник. Харків: ХНАМГ, 2008. 541 с.
9. Сич В. А., Яворська В. В., Коломієць К. В. Основи екологічного туризму: навч. посіб. Одеса: Вид-во "Друк Південь", 2018. 232 с.
10. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності : підручник. Київ : Грамота, 2006. 264 с.
11. Топчієв О. Г., Коломієць К. В., Сич В. А., Яворська В. В. Структурування рекреаційно-туристичного потенціалу на засадах географічного середовища: Монографія. Кам'янець-Подільський: Видавець Панькова А. С., 2020. 332 с.
12. Топчієв О. Г., Яворська В. В., Сич В. А., Коломієць К. В. Рекреаційно-туристичний потенціал: напрями систематики і кваліметричної оцінки. Навчальний посібник. Одеса : Бондаренко М.О., 2022. 280 с.

- 13.Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. 463 с.
- 14.Федорченко В. К., Пазенок В. С., Кручек О. А. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму. К. : ВЦ «Академія», 2013. 368 с.

### **Допоміжна література:**

1. Джефінкс Ф. Реклама: Практ. посіб.: Пер. з 4-го англ. вид. К.: Т-во “Знання”, КОО, 2001. 456 с.
2. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
3. Коломієць К. В., Яворська В. В., Сич В. А.. Територіальна організація туристично-рекреаційної діяльності Українського Причорномор'я. Одеса: Одеський національний університет імені І. І. Мечникова, 2018. 290 с.
4. Машина Н.І. Страхування для туристичних підприємств. Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 368 с.
5. Мойсеев В. А. Паблік рілейшнз. Навч. посібник. К.: Академвидав, 2007. 256 с.
6. Мунін Г.Б., Змішов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посібник. К.: Ліра-К, 2005. 520 с.
7. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності: підручник. Харків. нац. ун-т міського гос-ва ім. О. М. Бекетова. Харків, 2017, 180 с.
8. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства. Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
9. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа. Довідник офіціанта. Львів: Афіша. 2004. 336 с.
- 10.Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: Підручник. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 672 с.

11. Сич В. А., Яворська В. В., Коломієць К. В. Розвиток наукових підходів до просторової організації рекреації та туризму. Міждисциплінарні інтеграційні процеси у системі географічної та екологічної науки: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (Тернопіль, 7-8 травня, 2019 р.). Тернопіль: СМП "Тайп", 2019. С. 174-179.
12. Смаль І.В. Туристичні ресурси світу. Ніжин: Вид-во Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, 2010. – 336 с.
13. Смолій В. А., Федорченко В. К., Цибух В. І. Енциклопедичний словник-довідник з туризму. К.: Видавничий дім "Слово", 2006. 372 с.
14. Топчієв О. Г., Сич В. А., Яворська В. В. Напрями систематизації рекреаційних благ. Вісник Одеського національного університету. Серія Географічні та геологічні науки. 2020. Том 25. Вип. 2 (37). С. 199-212.
15. Топчієв О. Г., Сич В. А., Яворська В. В., Коломієць К. В. Принципи і методи кваліметричної оцінки рекреаційно-туристичного потенціалу. Вісник Одеського національного університету. Серія: Географічні та геологічні науки. 2022. Том 27. Випуск 1(40). С. 114-129.
16. Топчієв О.Г., Мальчикова Д.С. Планування територій: Навч. посіб. Херсон: Грінь, Д.С., 2014. 268 с.
17. Яворська В. В., Коломієць К. В., Сич В. А. Вплив міжнародних транспортних коридорів на розвиток туризму регіону Українського Причорномор'я. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: географічні науки, 2017. Вип. 7. С. 248-253.
18. Яворська В. В., Сич В. А., Коломієць К. В. Рекреаційно-туристична діяльність в сучасній структурній перебудові господарства. Теорія, практика та інновації розвитку туристичної і готельно-ресторанної індустрії: збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції (Умань, 27-28 травня 2021 р.). Умань: ВПЦ «Візаві», 2021. С. 158-161.
19. Яворська В.В., Сич В.А., Гевко І.В. Конкурентоспроможність туристської галузі України. Актуальні проблеми розвитку освіти в сфері туризму, фізичної культури та спорту: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф.:

(Хмельницький, 5-6 квітня 2022 р.). Хмельницький: ФОП Цюпак А.А., 2022.  
С. 89-94

### **Електронні інформаційні ресурси**

1. Головне управління статистики в Одеській області  
<http://www.od.ukrstat.gov.ua/>
2. Державна служба статистики <http://www.ukrstat.gov.ua/>
3. Книги та статті з етнографії <http://etno.uaweb.org/>
4. Наукова бібліотека ОНУ імені І. І. Мечникова [Електронний ресурс]. –  
Режим доступу : <http://lib.onu.edu.ua/>
5. Одеська державна наукова бібліотека ім. М.Горького [Електронний  
ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ognb.odessa.ua/>
6. Офіційний сайт Світової спадщини ЮНЕСКО – Режим доступу :  
<http://whc.unesco.org/>
7. UNWTO Tourism Highlights, 2017 Edition [Електронний ресурс]. – Режим  
доступу : <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>.