

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

**Робоча програма  
навчальної дисципліни**

**"ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ (ОРГАНІЗАЦІЯ  
ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ)"**

**для студентів напрямку підготовки 6.140103 "Туризм"  
усіх форм навчання**

**Харків. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016**

Затверджено на засіданні кафедри туризму.  
Протокол № 2 від 20.09.2015 р.

**Укладачі:** О. О. Стрижак  
А. В. Кравцова

Р 58        Робоча програма навчальної дисципліни "Організація туризму (організація туристичних подорожей)" для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм" усіх форм навчання / уклад. О. О. Стрижак, А. В. Кравцова. – Х. : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 64 с. (Укр. мов.)

Подано тематичний план навчальної дисципліни та її зміст за модулями й темами. Вміщено плани лекцій, практичних, лабораторних та семінарських занять, матеріали для закріплення знань (завдання для самостійної роботи, контрольні запитання), методичні рекомендації щодо оцінювання знань студентів, професійні компетентності, якими повинен володіти студент після вивчення дисципліни.

Рекомендовано для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм" усіх форм навчання.

## Вступ

На початку третього тисячоліття туризм перетворився на поширене соціально-економічне та політичне явище, що впливає на світовий устрій і політику не тільки за кордоном, а і в Україні. Туризм став одним із найприбутковіших видів бізнесу, зрівнявшись за ефективністю інвестицій із нафтогазовидобувною промисловістю й автомобілебудуванням.

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

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

Навчальна дисципліна "Організація туризму (організація туристичних подорожей)" є базовою навчальною дисципліною та вивчається згідно з навчальним планом підготовки фахівців освітнього ступеня "бакалавр" напряму підготовки 6.140103 "Туризм" для всіх форм навчання.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрямок підготовки, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6	Галузь знань 1401 "Сфера обслуговування"	Базова	
Змістових модулів – 4	Напрямок підготовки 6.140103 "Туризм"	Рік підготовки	
		3-й	3-й
Семестр			
5, 6		6	
Загальна кількість годин – 180		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4; самостійної роботи студента – 6	Освітній ступінь: бакалавр	42 год	24 год
		Практичні, семінарські	
		50 год	24 год
		Самостійна робота	
		88 год	132 год
		у тому числі КР	
		15	
		Вид контролю	
		екзамен	
		4 год	5 год

*Примітка.* Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної й індивідуальної роботи становить:

- для денної форми навчання – 67 %;
- для заочної форми навчання – 38 %.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** викладання навчальної дисципліни "Організація туризму (організація туристичних подорожей)" є формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок щодо умов та принципів формування програми туристичних подорожей; технології та організації туристичних

подорожей; організації транспортних перевезень; правил виконання туристичних формальностей.

Основними **завданнями** навчальної дисципліни є:

вивчення та оволодіння практичними навичками щодо принципів створення та виконання програм перебування туристів; умов виконання туристичних формальностей: паспортно-візових, митних, валютних та медико-санітарних;

здобуття практичних навичок формування асортименту туристичного продукту (турів), етапів планування туристичних подорожей, їх програмного забезпечення;

оволодіння знаннями щодо сучасного стану ринку перевезень туристів на авіатранспорті, класів перельоту, системи тарифікації та пільг на послуги, технології обслуговування туристів і організації чартерних рейсів;

набуття професійних знань та навичок щодо технології та організації туристичних подорожей; страхування в туризмі; оформлення різних видів туристичних документів; визначення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі, параметрів створення турпродукту підприємства, умов бронювання туристичного обслуговування; організація обліку і контролю надання послуг; оформлення туристичної звітності; визначення та забезпечення безпеки туристичних подорожей;

отримання знань і вмінь щодо принципів формування програм перебування туристів, включення різновидів програмних заходів відповідно до: мети подорожі, запитів споживачів, сезонності, атрактивності маршруту тощо;

оволодіння навичками організації обслуговування клієнтів туристичного агентства, методами обслуговування, професійними стандартами якісного обслуговування; організації туристичного обслуговування (контроль, облік, розрахунки); організації різних видів подорожей, концепцій обслуговування, різних типів туристів тощо.

Вивчення даної навчальної дисципліни студент розпочинає, прослухавши більшість навчальних дисциплін гуманітарного та професійного циклів. Теоретико-методологічною базою вивчення цієї дисципліни є такі навчальні дисципліни, як: "Історія туризму", "Географія туризму", "Економіка підприємства", "Організація туризму", "Основи туристичної діяльності", "Організація екскурсійної діяльності"; "Організація анімаційної

діяльності". У свою чергу, знання з даної дисципліни забезпечують успішне засвоєння таких навчальних дисциплін, як: "Організація туризму (туроперейтинг)", "Маркетинг у туризмі", "Менеджмент у туризмі", "Інформаційні системи і технології в туризмі", "Страховання у міжнародному туризмі", "Логістика в міжнародному туризмі", "Менеджмент міжнародного туризму", а також виконання тренінгів, міждисциплінарних комплексних курсових робіт, бакалаврських та магістерських дипломних робіт.

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час лекційних занять та виконання практичних завдань. Найбільш складні питання винесено на розгляд і обговорення під час семінарських занять. Також велике значення в процесі вивчення та закріплення знань має самостійна робота студентів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

**знати:**

сутність категорій "послуга", "туристські послуги", "рекреаційні послуги" та "транспортні послуги";

специфіку надання туристських послуг;

типологію рекреаційних підприємств та їх послуги;

понятійний та категорійний апарат щодо організації туристичних подорожей та перевезень;

організацію транспортних послуг та реалізацію транспортних подорожей;

організаційно-правові аспекти у сфері регулювання туристських послуг.

основи укладання договорів на туристичне обслуговування та договорів страхування під час туристичних подорожей;

сутність та види туристичних формальностей та порядок їх виконання;

правила поведінки та безпеки туристів під час подорожей;

сучасні технології бронювання та організації туристичного обслуговування;

**вміти:**

розробляти турпродукт із подальшою реалізацією його на туристичному ринку;

аналізувати існуючий рекреаційний потенціал територій щодо здійснення того чи іншого виду рекреаційної діяльності, користуючись статистичною та плановою документацією та стандартними методиками;

розробляти міжнародні та місцеві туристські маршрути з використанням транспортного забезпечення;

грамотно складати угоди щодо надання туристичних послуг.

застосовувати правила та моделі формування програм туристичного обслуговування;

застосовувати нові форми та методи обслуговування в туризмі;

розробляти та обґрунтовувати основні напрями удосконалення та підвищення ефективності організації роботи суб'єктів туристичної індустрії, документального їх забезпечення;

знати та застосовувати правила та порядок оформлення туристичних документів, виконання всіх видів туристичних формальностей;

набуття професійних знань щодо технології та організації туристичних подорожей; страхування в туризмі; оформлення різних видів туристичних документів; визначення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі; параметрів створення турпродукту підприємства, форм активізації туристів, умов бронювання туристичного обслуговування; організації обліку і контролю надання послуг, оформлення туристичної звітності; визначення та забезпечення безпеки туристичних подорожей.

У процесі викладання навчальної дисципліни основна увага приділяється оволодінню студентами професійними **компетентностями**, що наведені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

### **Професійні компетентності, які отримують студенти після вивчення навчальної дисципліни**

Код компетентності	Назва компетентності	Складові компетентності
1	2	3
ОТОТП 1	Знання, вміння та навички щодо забезпечення діяльності туристичних підприємств	Визначати умови створення та функціонування туристичних підприємств України
		Визначати технології створення туристичного продукту та формування його асортименту
		Здатність до складання програм перебування туристів та організації їх обслуговування

1	2	3
ОТОТП 2	Знання, вміння та навички щодо технологій обслуговування туристів на транспорті та аналізу стану ринку перевезень	Визначення загальних принципів організації транспортного обслуговування туристів
		Визначення умов обслуговування туристів на авіатранспорті
		Визначення умов обслуговування туристів на залізничному та автотранспорті
		Визначення умов обслуговування туристів при морському та річковому перевезенні
ОТОТП 3	Знання, вміння та навички щодо виконання туристичних формальностей	Здійснювати всі види туристичних формальностей
		Вирішувати питання щодо дотримання всіх видів туристичних формальностей
ОТОТП 4	Знання, вміння та навички щодо технології організації та забезпечення умов здійснення туристичних подорожей	Оформлювати договори на туристичне обслуговування, ваучери, договори страхування
		Застосовувати на практиці сучасні технології бронювання та резервування
		Здійснювати якісне туристичне обслуговування та знати порядок відшкодування втрат в разі неякісного обслуговування

Структуру складових професійних компетентностей та їх формування відповідно до Національної рамки кваліфікацій України наведено в табл. А.1 додатка А.

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### Змістовий модуль 1

#### Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України

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

###### 1.1. Основні етапи створення туристичного підприємства.

Підприємницька діяльність із надання туристичних послуг. Організаційно-правова форма господарювання. Правова реєстрація туристичного



підприємства. Законодавчі та нормативні умови функціонування туристичного підприємства. Умови функціонування туристичного підприємства.

### *1.2. Ліцензування та сертифікація туристичної діяльності.*

Ліцензія. Порядок ліцензування. Анулювання ліцензії. Поняття "сертифікація" та її види. Суб'єкти та об'єкти сертифікації. Обов'язкова та добровільна сертифікація. Правила обов'язкової сертифікації послуг. Порядок проведення сертифікації.

### *1.3. Туроператорська та турагентська діяльність туристичних підприємств.*

Види туроператорів. Форми турагентів. Формування агентської мережі. Просування туристичних послуг.

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

### *2.1. Організація виробництва туристичного продукту.*

Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів. Особливості формування психологічного комфорту під час здійснення групових подорожей. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.

### *2.2. Туристичне районування України.*

Вибір географії подорожей підприємством. Принципи туристичного районування. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Туристична освоєність території України. Основні туристичні регіони та райони України. Розвиненість туристичної інфраструктури уздовж транспортних коридорів.

## **Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів та організація їх обслуговування**

### *3.1. Планування діяльності та стратегія розвитку туристичного підприємства.*

Техніка та технологія продажів у туристичній фірмі. Комунікації у безпосередньому спілкуванні та методи продажу. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Порівняльний аналіз пропозиції туристичної фірми

відносно основних конкурентів, переваги власного продукту. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми.

*3.2. Організація, підготовка та проведення програм перебування туристів.*

Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Особливості створення програм перебування туристів залежно від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування. Види та характеристика програмних заходів у туризмі. Умови виконання програм перебування туристів.

## **Змістовий модуль 2**

### **Організація транспортних подорожей та перевезень**

**Тема 4. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів**

*4.1. Історичні аспекти розвитку індустрії транспортних подорожей.*

Історія формування транспортних систем різних країн. Історія розвитку авіаперевезень. Історія розвитку залізничних перевезень. Історія розвитку водних перевезень. Історія розвитку автоперевезень.

*4.2. Класифікація транспортних перевезень і транспортних засобів.*

Транспортні перевезення, визначення, класифікація. Транспортні засоби, визначення, класифікація. Перелік документів та нормативно-законодавчих актів, що регулюють міжнародні транспортні перевезення.

*4.3. Транспорт як важливий компонент економіки держави.*

Статистика використання транспортних засобів у туристських подорожах. Переваги та недоліки різних видів транспорту. Роль держави та міжнародних організацій з питань безпеки перевезень.

**Тема 5. Туристичні перевезення на авіатранспорті**

*5.1. Загальна характеристика авіаперевезень.*

Система міжнародного повітряного транспорту. Основні характеристики ринку авіаційних перевезень у світі та в Україні.

## *5.2. Організація туристських авіап перевезень.*

Основні види тарифів. Форми взаємодії авіакомпаній і туристських фірм. Класи обслуговування, що надаються авіакомпаніями. Правила перевезень туристів та їх багажу.

## *5.3. Регулювання авіап перевезень.*

Міжнародне регулювання авіап перевезень. Державне регулювання авіап перевезень. Міжнародні авіаційні організації. Сертифікація продажу квитків.

# **Тема 6. Туристичні перевезення на залізничному транспорті та автотранспортне обслуговування туристів**

## *6.1. Система пасажирських перевезень.*

Види та характеристика потягів. Класифікація залізничних турів. Залізничні тарифи та збори.

*6.2. Прогресивні технології обслуговування пасажирів і туристів на залізничному транспорті та правове регулювання залізничних перевезень та багажу.*

Прокладання високошвидкісних магістралей. Обслуговування в потягах за формулою "євро-найт". Організація спеціальних туристських потягів. Міжнародні конвенції та угоди щодо регулювання залізничних перевезень: Конвенція про міжнародні залізничні перевезення, Угода про координаційні органи залізничного транспорту Співдружності Незалежних Держав. Державне регулювання залізничних перевезень: Закон України "Про залізничний транспорт", Статут залізниць України, Правила перевезень і тарифів.

## *6.3. Організація автобусних подорожей.*

Особливості переміщення та подорожей на автобусах. Технічний стан. Взаємовідносини між туристами та водієм, права та відповідальність. Проблеми під час перетинання кордонів. Документація та особливості організації перевезення. Економічна ефективність та розрахунок вартості проїзду.

*6.4. Організація подорожей на особистому автомобілі та прокат автомобілів.*

Види автомобілів для цілей туризму та подорожей. Етапи підготовки автоподорожі. Розроблення автотранспортного маршруту. Історія виникнення системи прокату. Процедура оренди автомобіля. Вартість орендної плати.

## **Тема 7. Морські та річкові перевезення та круїзи**

### *7.1. Круїзний туризм.*

Морські та річкові круїзи, цінова класифікація та класифікація круїзних компаній. Берегове обслуговування туристів. Фрахт-контракт. Ресурсний потенціал круїзів України.

### *7.2. Географія круїзів.*

Основні круїзні регіони. Транспортні характеристики портів. Морські шляхи.

### *7.3. Основні види водного транспорту.*

Вітрильні судна. Яхтинг. Моторні яхти (круїзери). Підводні судна. Ботелі. Пароми та переправи.

## **Змістовий модуль 3**

### **Туристичні формальності та технологія організації туристичних подорожей**

## **Тема 8. Види туристських формальностей. Паспортно-візові формальності**

### *8.1. Поняття та основні види туристичних формальностей.*

Міжнародні форуми та конгреси з питань туристичних формальностей. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей. Перелік основних нормативних документів, що забезпечують спрощення туристичних формальностей та встановлення візового режиму в ряді країн світу. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

### *8.2. Паспорти та їх види.*

Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон. Види та особливості паспортів. Біометричні паспорти. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Правила в'їзду-виїзду та транзитного проїзду через територію України та іноземних держав.

### *8.3. Візові формальності.*

Оформлення в'їзних віз. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів. Ступені захисту марки візи від підробки. Основні реквізити туристичної візи. Правила акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни. Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам.

Міжнародна туристична візова політика України. Туристична віза та правила їх оформлення в посольствах різних держав.

## **Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності**

### *9.1. Митні формальності.*

Визначення понять "митні формальності", "митний догляд", "митна декларація". Поняття митних формальностей та органи, що забезпечують їх виконання. Задачі Державної митної служби. Правила ввозу в Україну та вивозу з України речей і товарів. Процедура митного догляду та правил оформлення митної декларації. Основні реквізити митної декларації та порядок її заповнення.

### *9.2. Валютні формальності.*

Поняття "валютних формальностей" та "валютного контролю". Валютні цінності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України. Рекомендації СОТ щодо валютних формальностей.

### *9.3. Медико-санітарні формальності.*

Медико-санітарні формальності для туристів. Перелік міжнародних документів, що регулюють питання в'їзду-виїзду в екологічно (медично) небезпечні території. Випадки закриття кордону через недопущення розповсюдження епідемії. Епідеміологічно небезпечні території та правила поведінки туристів під час здійснення подорожей. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України. Порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав. Вимоги щодо приготування їжі та споживання питної води в закордонних країнах. Місцеві туристичні формальності та збори.

## **Змістовий модуль 4**

### **Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей**

## **Тема 10. Безпека та страхування в туризмі**

*10.1. Нормативно-правове забезпечення безпеки туристичних подорожей.*

Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. "Фактори ризику" в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Правила та норми, що регулюють питання безпеки

туристичних подорожей в Україні. Перелік нормативно-правових актів, що забезпечують безпеку туристичних подорожей (міжнародних та українських).

#### *10.2. Правила поведінки туристів.*

Правила поведінки на транспорті. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті. Правила поведінки туристів у разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм та інші кримінальні дії). Правила поведінки туристів у разі виникнення травмонебезпеки, шкідливого впливу довкілля, пожежонебезпеки, випромінювання, підвищеної запиленості і загазованості повітря, впливу хімічних факторів тощо. Правила поведінки туристів у разі специфічних факторів ризику (природні та техногенні катастрофи, поганий стан об'єктів матеріально-технічного забезпечення, недостатня підготовка інструкторського персоналу, недостатня підготовка самих туристів, брак інформації тощо).

#### *10.3. Обов'язки туристів під час подорожі.*

Обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі. Обов'язки рецептивної туристичної фірми щодо надання допомоги в разі настання форс-мажорних обставин. Основні положення міжнародних документів із питань безпеки туристичних подорожей.

#### *10.4. Особливості страхування в туризмі.*

Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування. Страхові ризики туристів. Правила і порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових сум. Договір страхування. Страхові програми. Страховий випадок. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.

### **Тема 11. Туристичні документи та правила їх оформлення**

#### *11.1. Договори на надання туристичних послуг.*

Основні види туристичних документів. Види договорів у туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування. Істотні умови договору. Умови зміни чи розірвання договору. Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи. Оформлення документів туристичної групи (на виїзд за кордон; туристичної групи, що подорожує в межах України; дитячої туристичної групи). Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань щодо інформування туристів під час здійснення подорожей за кордон.

### *11.2. Туристичний ваучер.*

Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів. Порядок заповнення та використання бланка туристичного ваучера.

## **Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування**

### *12.1. Особливості бронювання у туризмі.*

Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Правила взаємодії туристичної фірми та готельного підприємства. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню. Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання.

### *12.2. Сучасні технології бронювання.*

Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Навички пошуку й підбору туру та бронювання пакетних турів у режимі *online*. Порядок бронювання в режимі *online*. Порядок бронювання туристичних послуг через мережу Інтернет. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Правила *deadline*. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції. Сучасні системи бронювання туристичних послуг. Бронювання електронних квитків. *Online* страхування. Електронні засоби платежів.

## **Тема 13. Організація туристичного обслуговування та претензійна робота в туризмі**

*13.1. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік і розрахунки.*

Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування. Класи обслуговування. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Обов'язки представника туристичної фірми за кордоном та його повноваження. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.

### *13.2. Претензійна робота в туризмі.*

Основні права та обов'язки туристів. Порядок відшкодування втрат у разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування. "Договірна" та "недоговірна" шкода. Порядок компенсації втрат. Використання

Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди, заподіяної туристам з вини туроператора. Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.

## 4. Структура навчальної дисципліни

Із самого початку вивчення навчальної дисципліни кожен студент має бути ознайомлений як з робочою програмою навчальної дисципліни і формами організації навчання, так і зі структурою, змістом та обсягом кожного з її навчальних модулів, а також з усіма видами контролю та методикою оцінювання сформованих професійних компетентностей.

Вивчення студентом навчальної дисципліни відбувається шляхом послідовного і ґрунтовного опрацювання навчальних модулів. **Навчальний модуль** – це окремий, відносно самостійний блок дисципліни, який логічно об'єднує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками. Тематичний план дисципліни складається з чотирьох змістових модулів (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

### Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		лекційні	практичні / семінарські	підготовка до заняття		лекційні	практичні / семінарські	підготовка до заняття
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України</b>								
<i>Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства</i>	12	2	2	8	13	2	2	9
<i>Тема 2. Технології створення туристичного продукту та формування його асортименту</i>	14	2	4	8	13	2	2	9



Закінчення табл. 4.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Тема 3.</i> Принципи формування програм перебування туристів та організація їх обслуговування	16	4	4	8	13	2	2	9
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>42</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>27</b>
<b>Змістовий модуль 2. Організація транспортних подорожей та перевезень</b>								
<i>Тема 4.</i> Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	15	2	4	10	13	2	2	9
<i>Тема 5.</i> Туристичні перевезення на авіатранспорті	15	2	4	10	13	2	2	9
<i>Тема 6.</i> Туристичні перевезення на залізничному транспорті та автотранспортне обслуговування туристів	15	2	4	10	13	2	2	9
<i>Тема 7.</i> Морські та річкові перевезення та круїзи	17	4	4	10	13	2	2	9
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>62</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>36</b>
<b>Змістовий модуль 3. Туристичні формальності та технологія організації туристичних подорожей</b>								
<i>Тема 8.</i> Види туристських формальностей. Паспортно-візові формальності	10	4	4	2	13	2	2	9
<i>Тема 9.</i> Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	10	4	4	2	14	2	2	9
<b>Разом за змістовим модулем 3</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>18</b>
<b>Змістовий модуль 4. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей</b>								
<i>Тема 10.</i> Безпека та страхування в туризмі	10	4	4	2	12	1	1	10
<i>Тема 11.</i> Туристичні документи та правила їх оформлення	10	4	4	2	12	1	1	10
<i>Тема 12.</i> Бронювання туристичного обслуговування	10	4	4	2	14	2	2	10
<i>Тема 13.</i> Організація туристичного обслуговування и претензійна робота в туризмі	12	4	4	4	14	2	2	10
<b>Разом за змістовим модулем 4</b>	<b>42</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>40</b>
<i>Підготовка до екзамену</i>	4				4			
<i>Передекзаменаційні консультації</i>	2				2			
<i>Екзамен</i>	4				5			
Усього годин за дисципліною	<b>180</b>	<b>42</b>	<b>50</b>	<b>88</b>	<b>180</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>132</b>

## 5. Теми та плани семінарських занять

**Семінарське заняття** – це форма навчального заняття, за якої викладач організовує дискусію навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів. На кожному семінарському занятті викладач оцінює підготовлені студентами доповіді та презентації з окреслених питань (табл. 5.1), їх виступи, активність у дискусії, вміння формулювати і відстоювати свою позицію тощо. Підсумкові бали за кожне семінарське заняття виставляються у відповідний журнал. Отримані студентом бали за окремі семінарські заняття враховуються в процесі накопичення підсумкових балів з даної навчальної дисципліни.

Таблиця 5.1

### Плани семінарських занять

Назва теми	Програмні питання	Кількість годин	Література
1	2	3	4
<b>Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України</b>			
<i>Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства</i>	<i>Тема семінарського заняття "Туристичне обслуговування як підприємницька діяльність"</i> 1. Комерційні та некомерційні організації у сфері туризму. 2. Форми управління туристичними підприємствами України. 3. Особливості розвитку туристичного господарства в Україні	2	Основна: [2; 4; 6 – 9]. Додаткова: [12; 15; 19; 24 – 26]
<i>Тема 2. Технології створення туристичного продукту та формування його асортименту</i>	<i>Тема семінарського заняття "Особливості планування регіонального туризму як комплексної системи":</i> 1. Визначення пропускних потенціалів для регіонів та туристичних центрів. 2. Типова програма дій із розвитку регіонального туризму. 3. Розроблення політики та структурного плану з розвитку регіонального туризму	2	Основна: [2 – 4; 7; 9]. Додаткова: [13; 16; 19 – 22; 31; 33]

Закінчення табл. 5.1

1	2	3	4
<b>Змістовий модуль 2. Організація транспортних подорожей та перевезень</b>			
<i>Тема 4. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів</i>	<i>Тема семінарського заняття "Організація транспортних послуг у туризмі":</i> 1. Послуги перевезення у складі туристичного продукту. 2. Основи договірних взаємин у процесі реалізації туристичних подорожей. 3. Страхування туристичних подорожей	4	Основна: [7 – 9; 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
<i>Тема 5. Туристичні перевезення на авіатранспорті</i>	<i>Тема семінарського заняття "Організація міжнародного авіаційного бізнесу":</i> 1. Авіаційний транспорт України. 2. Адміністративні формальності в аеропорті. 3. Особливості обслуговування окремих категорій пасажирів	4	Основна: [7 – 9; 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
<b>Змістовий модуль 3. Туристичні формальності та технологія організації туристичних подорожей</b>			
<i>Тема 8. Види туристських формальностей. Паспортно-візові формальності</i>	<i>Тема семінарського заняття "Туристські формальності в глобальному світі":</i> 1. Тенденції глобалізації суспільства, вплив процесів глобалізації на туристичну сферу. 2. Необхідність здійснення туристичних формальностей у глобальному середовищі. 3. Переваги та недоліки впровадження (відміни) туристичних формальностей для країни в умовах глобалізації	4	Основна: [2; 3; 5; 7]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
<b>Змістовий модуль 4. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей</b>			
<i>Тема 10. Безпека та страхування в туризмі</i>	<i>Тема семінарського заняття "Особливості ринку страхування":</i> 1. Асиметрія інформації на страховому ринку. 2. Моральний ризик та опортуністична поведінка під час страхування. 3. Страхування як ринковий інститут	4	Основна: [2 – 4; 7; 9; 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
<i>Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування</i>	<i>Тема семінарського заняття "Глобальні системи бронювання, їх особливості":</i> 1. Глобальна система бронювання <i>Amadeus</i> . 2. Глобальна система бронювання <i>Galileo</i> . 3. Глобальна система бронювання <i>Sabre</i> . 4. Глобальна система бронювання <i>Worldspan</i>	4	Основна: [2; 4; 7; 11]. Додаткова [19 – 22; 24 – 26; 34]
<b>Усього годин</b>		<b>24</b>	

## 6. Теми практичних занять

**Практичне заняття** – це форма навчального заняття, за якої викладач організовує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань. Проведення таких занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різного рівня складності для виконання їх на занятті. Воно містить проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, виконання завдань із їх обговоренням, виконання контрольних завдань, їх перевірку й оцінювання (табл. 6.1).

Таблиця 6.1

### Перелік тем практичних занять

Назва змістового модуля	Теми практичних занять (за модулями)	Кількість годин	Література
1	2	3	4
Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України	<p><i>Тема 2.</i> Технології створення туристичного продукту та формування його асортименту.</p> <p><i>Завдання.</i> Розроблення туристичного продукту.</p> <p><i>Завдання</i> Комплексна природа туристичних послуг як безпосередній фактор якості сервісу</p>	2	<p>Основна: [2; 4; 7 – 9].</p> <p>Додаткова: [12; 15; 19; 24 – 26]</p>
	<p><i>Тема 3.</i> Принципи формування програм перебування туристів та організація їх обслуговування.</p> <p><i>Завдання.</i> Технологія доставки туристичного продукту до кінцевого споживача.</p> <p><i>Завдання.</i> Використання рекламних засобів для просування туристичного продукту.</p> <p><i>Завдання.</i> Специфіка рекламних послуг у туристичній галузі</p>	4	<p>Основна: [2; 5; 7; 11].</p> <p>Додаткова: [13; 16; 19 – 22; 31; 33]</p>

1	2	3	4
Змістовий модуль 2. Організація транспортних подорожей та перевезень	Тема 6. Туристичні перевезення на залізничному транспорті та автотранспортне обслуговування туристів. <i>Завдання.</i> Безпека та екологічність під час транспортного обслуговування на залізничному та автотранспорті. <i>Завдання.</i> Особливості обслуговування організованих груп туристів на залізничному транспорті. <i>Завдання.</i> Організація перевезень пасажирів в автобусах, що надаються за договорами або окремими замовленнями	4	Основна: [3; 7; 9 – 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
	Тема 7. Морські та річкові перевезення та круїзи. <i>Завдання.</i> Переваги, недоліки та мотивація водних подорожей туристів. <i>Завдання.</i> Пасажирські лінії та висновок фрахт-контракту. <i>Завдання.</i> Екскурсійні і прогулянкові перевезення на річкових судах	4	Основна: [3; 7; 9 – 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
Змістовий модуль 3. Туристичні формальності та технологія організації туристичних подорожей	Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності. <i>Завдання.</i> Визначення перспектив розвитку туристичного ринку за умов скасування будь-яких туристичних формальностей	4	Основна: [2; 3; 6; 7; 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
Змістовий модуль 4. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей	Тема 11. Туристичні документи та правила їх оформлення. <i>Завдання.</i> Доповнення відсутньої інформації договору про надання туристичних послуг.	4	Основна: [2; 4; 5; 7]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
	Тема 13. Організація туристичного обслуговування та претензійна робота в туризмі. <i>Завдання.</i> Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора	4	Основна: [3 – 5; 7; 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
<b>Разом годин за змістовими модулями</b>		<b>26</b>	

## 6.1. Приклади типових практичних завдань за темами

### Змістовий модуль 1

#### Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України

##### Тема 2. Технології створення туристичного продукту та формування його асортименту

*Завдання 1.* Чи може турист просити про внесення змін до стандартного договору, пропонованого туристською фірмою?

##### **Методичні рекомендації до виконання завдання:**

1. Ознайомтесь із правами туриста.
2. Уявіть себе туристом, який оформлює індивідуальний тур.
3. Уявіть себе менеджером туристської фірми, до якої прийшов клієнт, який бажає здійснити поїздку за програмою стандартного туру, але зі своєю сім'єю, а не з групою туристів.
4. Розгляньте проблему з погляду задоволення інтересів обох учасників туристського ринку (клієнта і туристської фірми).

*Завдання 2.* Які з перелічених документів можуть становити комерційну таємницю підприємства:

1. Статутні документи і статут.
2. Документи, що дають право здійснювати підприємницьку діяльність.
3. Документи про платоспроможність.
4. Відомості про кількість, склад працюючих, їхню заробітну плату і умови праці.
5. Відомості про наявність вільних робочих місць.
6. Документи про сплату податків і обов'язкових платежів.
7. Відомості про порушення антимонопольного законодавства.
8. Відомості про недотримання безпечних умов праці та розміри заподіяного у ході цього збитку.
9. Відомості про реалізацію продукції, що завдає шкоди здоров'ю населення.
10. Відомості про участь посадових осіб підприємства в кооперативах, малих підприємствах та інших організаціях, які здійснюють підприємницьку діяльність?

## **Змістовий модуль 2**

### **Організація транспортних подорожей та перевезень**

#### **Тема 6. Туристичні перевезення на залізничному транспорті та автотранспортне обслуговування туристів**

*Завдання 1.* Туристська фірма придбала квитки для проїзду групи "туди" в купейному вагоні, а "назад" – у плацкартному. Однак за умовами договору туристи повинні їхати в купейних вагонах в обох напрямках. Які дії має вжити туристська фірма?

##### **Методичні рекомендації до виконання завдання:**

1. Ознайомтесь з основними положеннями типового договору туристської фірми і клієнта.
2. Вирішіть ситуацію, враховуючи інтереси обох сторін (фірми і клієнтів).
3. Як у цій ситуації може діяти клієнт?

*Завдання 2.* Громадянин України придбав у туристської фірми квиток на автобус до Болгарії. Автобус вирушив на годину пізніше визначеного терміну і в дорозі двічі ламався. Після другої поломки продовжувати поїздку не мало сенсу, і пасажирам довелося наймати інший автобус, щоб повернутися назад. Директор туристської фірми пообіцяв надати рано вранці наступного дня новий засіб пересування. Однак і на наступний день доїхати до Болгарії не вдалося. Туристська фірма просто повернула гроші.

Опишіть можливі варіанти завершення цієї конфліктної ситуації. Візьміть до відома, що:

- 1) автобус належав туристській фірмі;
  - 2) автобус був замовлений туристською фірмою у автотранспортного підприємства.
1. Ознайомтесь з основними положеннями Закону про захист прав споживачів.
  2. Із безлічі можливих варіантів оберіть два: пасивний і активний у сенсі відповідних дій туристів.
  3. Кому повинні адресувати свої претензії туристи: туристській фірмі або автотранспортному підприємству?

4. Чи можна вирішити виниклий конфлікт із мінімальними матеріальними і моральними витратами?

5. Розгляньте всі документи, що мали фігурувати в цій ситуації, і дайте їм правову оцінку.

6. Розробіть комплекс заходів, які має реалізувати туристська фірма для попередження повторення подібних ситуацій.

### **Змістовий модуль 3**

## **Туристичні формальності та технологія організації туристичних подорожей**

### **Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності**

*Завдання 1.* Турист купує путівки до Іспанії для себе і свого дванадцятирічного сина. Для отримання шенгенської візи необхідна письмова згода батька на виїзд дитини у супроводі матері, однак колишній чоловік, ухиляючись від сплати аліментів, періодично змінює місця роботи і місцезнаходження його зараз невідоме.

Чи можливо вирішення цієї проблеми?

1. Ознайомтесь з особливостями правового регулювання виїздів у країни шенгенської групи.

2. Знайдіть своє рішення, яке не суперечить ні Цивільному, ні Кримінальному кодексам України.

*Завдання 2.* Туроператор, що відправляє туриста на о. Крит, оформляє групову візу на його сім'ю і на дві інших сім'ї, яких турист не знає. Оригінал групової візи працівники туристської фірми хочуть віддати цим двом сім'ям (а туристу ксерокопію), з тим, щоб сім'я туриста зустрілась із ними в аеропорту Бориспіль. Представник туроператора туди їхати не збирається. Сім'ї їдуть у різні міста, а в договорі написано, що у разі неявки замовника його гроші пропадають. На побажання туриста не залежати від збору групи йому заявили, що в Борисполі досить ксерокопії, а сама віза знадобиться під час митного контролю на о. Крит.

Чи так це? Чи повинен турист вимагати обов'язкової присутності представника туроператора з оригіналом групової візи або сподіватися на боязнь двох сімей втратити свої гроші?



## **Змістовий модуль 4**

### **Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей**

#### **Тема 13. Організація туристичного обслуговування та претензійна робота в туризмі**

*Завдання 1.* Багатоденний маршрут по Примор'ю на початку літа. Багато дощових і похмурих днів. У перший день група обрала старостою літнього поважного чоловіка з дружиною. Вже з другого дня перебування на маршруті керівник бачить, що через погану погоду старості необхідна допомога в організації культурно-масових заходів. Однак староста працює не ініціативно, авторитетом у групі не користується, прагне усамітнитися. Керівник туристської групи має звернутися з проханням допомогти йому до туристки "Л", досить ініціативної, яка із задоволенням погоджується. Група задоволена. На сьомий день перебування на маршруті дружина старости висуває різноманітні претензії на адресу туристки "Л" і заявляє, що фактично староста – її чоловік і всі питання необхідно погоджувати з ним.

Які дії має здійснювати керівник туристської групи?

1. Ознайомтесь з літературою з психології управління колективом і етикету.
2. Увійдіть в образ туристки "Л", потім керівника туристської групи і нарешті, чоловіка.
3. Залишивши емоції осторонь, поверніться в образ керівника групи і знайдіть єдине правильне рішення.

## **7. Самостійна робота**

**Самостійна робота студента (СРС)** – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

**Мета СРС** – засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів денної форми навчання, визначається навчальним планом і становить 67 %

(180 годин) від загального обсягу навчального часу на вивчення дисципліни (180 годин). У ході самостійної роботи студент має перетворитися на активного учасника навчального процесу, навчитися свідомо ставитися до оволодіння теоретичними і практичними знаннями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі, нести індивідуальну відповідальність за якість власної професійної підготовки. СРС містить: опрацювання лекційного матеріалу; опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів та понять за темами дисципліни; підготовку до практичних, семінарських, лабораторних занять; підготовку до виступу на семінарських заняттях; поглиблене опрацювання окремих лекційних тем або питань; виконання індивідуальних завдань (вирішення розрахункових індивідуальних та комплексних завдань) за вивченою темою; написання есе за заданою проблематикою; пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою дисципліни; аналітичний розгляд наукової публікації; контрольну перевірку студентами особистих знань за запитаннями для самодіагностики; підготовку до контрольних робіт та інших форм поточного контролю; підготовку до модульного контролю (колоквіуму); систематизацію вивченого матеріалу з метою підготовки до семестрового екзамену.

Необхідним елементом успішного засвоєння матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів із вітчизняною та закордонною спеціальною економічною літературою, нормативними актами з питань державного регулювання економіки, статистичними матеріалами. Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань з навчальної дисципліни, наведені в табл. 7.1.

Таблиця 7.1

### Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю

Назва теми	Зміст самостійної роботи студентів	Кількість годин	Форми контролю СРС	Література
1	2	3	4	5
<b>Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України</b>				
<i>Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	8	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна: [2; 4; 7 – 9]. Додаткова: [12; 15; 19; 24 – 26]

1	2	3	4	5
<i>Тема 2. Технології створення туристичного продукту та формування його асортименту</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	8	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна: [2 – 4; 7; 9]. Додаткова: [13; 16; 19 – 22; 31]
<i>Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів та організація їх обслуговування</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою, підготовка до контрольної роботи	8	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна: [2; 5; 7; 11]. Додаткова: [13; 16; 19 – 22; 31; 33]
<b>Усього за змістовим модулем 1</b>		<b>24</b>		
<b>Змістовий модуль 2. Організація транспортних подорожей та перевезень</b>				
<i>Тема 4. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	10	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна [7 – 9; 11] Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
<i>Тема 5. Туристичні перевезення на авіатранспорті</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою, підготовка до контрольної роботи	10	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна [7 – 9; 11] Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
<i>Тема 6. Туристичні перевезення на залізничному транспорті та автотранспортне обслуговування туристів</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	10	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна: [3; 7; 9; 10]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
<i>Тема 7. Морські та річкові перевезення та круїзи</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою, підготовка до колоквіуму	10	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна: [3; 7; 9 – 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26]
<b>Усього за змістовим модулем 2</b>		<b>36</b>		

1	2	3	4	5
<b>Змістовий модуль 3. Туристичні формальності та технологія організації туристичних подорожей</b>				
<i>Тема 8.</i> Види туристських формальностей. Паспортно-візові формальності	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	2	Експрес-опитування	Основна: [2; 3; 6; 7; 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26]
<i>Тема 9.</i> Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою, підготовка до контрольної роботи	2	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна: [1 – 3; 6; 7; 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
<b>Усього за змістовим модулем 3</b>		<b>4</b>		
<b>Змістовий модуль 4. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей</b>				
<i>Тема 10.</i> Безпека та страхування в туризмі	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	2	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна: [1 – 4; 7; 9; 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26]
<i>Тема 11.</i> Туристичні документи та правила їх оформлення	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	2	Презентація, перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна: [1 – 4; 7; 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
<i>Тема 12.</i> Бронювання туристичного обслуговування	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	2	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна: [1 – 4; 7; 9; 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26]

1	2	3	4	5
Тема 13. Організація туристичного обслуговування та претензійна робота в туризмі	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою, підготовка до контрольної роботи	4	Презентація, перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	Основна: [1 – 4; 7; 11]. Додаткова: [19 – 22; 24 – 26; 34]
<b>Усього за змістовим модулем 4</b>		<b>10</b>		
<i>Передекзаменаційні консультації</i>		<b>2</b>		
<i>Підготовка до екзамену</i>		<b>4</b>		
<i>Екзамен</i>		<b>4</b>		
<b>Усього за модулями</b>		<b>88</b>		

## 7.1. Контрольні запитання для самодіагностики

### Змістовий модуль 1

#### Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України

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

1. Назвіть основні етапи створення туристичного підприємства.
2. Які вам відомі організаційно-правові форми господарських товариств?
3. Які вимоги до статутних документів?
4. Охарактеризуйте основні умови функціонування туристичних підприємств.
5. Розкажіть про особливу форму господарювання – франчайзинг.
6. Які особливості туроператорської діяльності?
7. Що є основою діяльності турагента?
8. Охарактеризуйте ліцензійні умови.
9. Який порядок надання та анулювання ліцензії?
10. Дайте визначення сертифікації та її видів.
11. Як здійснюється сертифікація готельних послуг?
12. Який порядок проведення сертифікації послуг харчування?
13. Укажіть права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності.
14. Які права та обов'язки туристів?

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

1. Яка структура в'їзного туристичного потоку?
2. Як характеризується виїзний туристичний потік?
3. На які основні групи поділяються туристичні ресурси України?
4. Охарактеризуйте природні рекреаційні ресурси України.
5. Яке значення культурно-історичної спадщини України для розвитку туризму?
6. Назвіть складові туристичної інфраструктури.
7. Туристичні ресурси Карпатського регіону.
8. Які можливості для розвитку туризму на Буковині?
9. Які основні законодавчі акти регулюють туристичну діяльність в Україні?
10. Назвіть повноваження Верховної Ради України в галузі туризму.
11. Вкажіть основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму

## **Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів та організація їх обслуговування**

1. Охарактеризуйте туристичну послугу та її особливості.
2. Які складові туристичного пакета?
3. Що таке туристичний продукт?
4. Які спеціалізовані підприємства беруть участь у виробництві туристичного продукту?
5. Як класифікуються готелі?
6. Перерахуйте основні вимоги до готелю.
7. Що вам відомо про таймшерний бізнес?
8. Які основні вимоги до організації харчування?
9. За якими ознаками класифікуються транспортні подорожі?
10. Яке місце займають розваги та інші програмні заходи в туристичній подорожі?
11. Назвіть основні стадії життєвого циклу туристичного продукту.
12. Дайте визначення якості туристичного продукту та назвіть основні показники.
13. Які вам відомі міждержавні та національні стандарти в галузі туризму?
14. Охарактеризуйте туристичний ринок та його основні елементи.

## Змістовний модуль 2

### Організація транспортних подорожей та перевезень

#### Тема 4. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів

1. Наведіть класифікацію транспортних подорожей.
2. Наведіть класифікацію транспортних засобів.
3. Які переваги та недоліки різних видів транспорту.
4. Яка роль держави у розвитку транспортної системи?
5. У чому полягає підготовка, реалізація та проведення маршруту?
6. Назвіть принципи формування бізнес-плану туристської фірми з реалізації транспортних подорожей.
7. Етапи організації реклами транспортних подорожей.
8. Мотивація вибору виду перевезення.
9. Сучасні тенденції розвитку транспорту.
10. Основні принципи реклами туристських продуктів.
11. Види турів.
12. Типологія туристів.

#### Тема 5. Туристичні перевезення на авіатранспорті

1. Основні характеристики ринку авіаційних перевезень в Україні.
2. Які основні форми взаємодії авіакомпаній і туристських фірм?
3. Назвіть класи обслуговування, що надаються авіакомпаніями.
4. Міжнародне регулювання авіаперевезень.
5. Державне регулювання авіаперевезень.
6. Яка правова база міжнародних пасажирських перевезень і міжнародних організацій авіаційного транспорту?
7. Дайте коротку характеристику міжнародного авіаційного бізнесу.
8. Поясніть структуру організації управління авіакомпанії *American Airlines*.
9. Поясніть структуру організації управління авіакомпанії *Northwest Airlines*.
10. Охарактеризуйте діяльність міжнародних альянсів авіаційних компаній.
11. Дайте коротку характеристику авіаційного пасажирського транспорту в Україні.
12. Охарактеризуйте тенденції в розвитку авіапасажирських перевезень в Україні.

## **Тема 6. Туристичні перевезення на залізничному транспорті та автотранспортне обслуговування туристів**

1. Які існують види потягів?
2. Наведіть класифікацію залізничних турів.
3. У чому полягають прогресивні технології обслуговування пасажирів і туристів на залізничному транспорті?
4. Які міжнародні конвенції та угоди щодо регулювання залізничних перевезень?
5. Охарактеризуйте державне регулювання залізничних перевезень.
6. Наведіть основні етапи організації автобусних подорожей.
7. Наведіть основні етапи організації подорожей на особистому автомобілі.
8. Історія виникнення системи прокату.
9. Охарактеризуйте процедуру оренди автомобілю. Вартість орендної плати.
10. Охарактеризуйте автомобільні змагання та гонки.
11. Охарактеризуйте автомобільні виставки та шоу.
12. Охарактеризуйте планування та організацію індивідуальних подорожей для автомотолюбителів – туристів та мандрівників.

## **Тема 7. Морські та річкові перевезення та круїзи**

1. Охарактеризуйте морський круїзний туризм.
2. Охарактеризуйте річковий круїзний туризм.
3. Охарактеризуйте фрахт-контракт.
4. Які основні круїзні регіони?
5. Які основні види водного транспорту?
6. Історія розвитку водних подорожей.
7. Конкуренція повітряних та морських перевезень.
8. Піратство та тероризм на морі.
9. Охарактеризуйте шоу човнів і спортивні змагання.

## **Змістовий модуль 3**

### **Туристичні формальності та технологія організації туристичних подорожей**

## **Тема 8. Види туристських формальностей. Паспортно-візові формальності**

1. Що належить до туристських формальностей?
2. Які міжнародні документи регламентують туристські формальності?



3. У чому полягає роль туристського підприємства у ході дотримання туристських формальностей?
4. Розкрийте сутність паспортно-візових формальностей.
5. Який порядок перетину кордону громадянами України?
6. Розкажіть про порядок перетину кордону іноземними громадянами.
7. Чим відрізняється біометричний паспорт від звичайного закордонного паспорта?
8. Чим відрізняються дипломатичний та службовий паспорти?
9. Як пов'язані запрошення і віза?
10. Які фактори обмежують одержання візи?
11. У яких випадках можливо оформлення групової візи?
12. У чому особливість Шенгенських віз?
13. Який порядок отримання Шенгенської візи для громадянина України?
14. Який порядок оформлення української візи іноземним громадянам?
15. У чому полягають переваги візового режиму?
16. У чому полягають недоліки візового режиму?
17. У чому полягають особливості туристичної візи?

### **Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності**

1. У чому полягає сутність митних формальностей?
2. Які документи необхідно мати туристу під час проходження митного контролю?
3. Які обмеження щодо ввезення громадянами товарів та особистих речей на митну територію України.
4. Які предмети можуть ввозитися в Україну без сплати мита?
5. Що таке митна декларація та який порядок її оформлення?
6. Із якою метою здійснюється валютний контроль?
7. Як ввозиться валюта України та іноземна валюта на територію України?
8. Як здійснюється вивезення валюти України та іноземної валюти з України?
9. Що належить до особистих речей туристів та який порядок їх ввезення в Україну?
10. Для чого необхідне виконання медико-санітарних формальностей?

11. Що таке епідеміологічно небезпечні території та який порядок в'їзду та виїзду з таких територій?

12. Яке місце і роль санітарних(медичних) формальностей у розвитку міжнародного туризму?

13. Для чого необхідний сертифікат про вакцинацію? Кому він видається?

## **Змістовий модуль 4**

### **Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей**

#### **Тема 10. Безпека та страхування в туризмі**

1. Які основні фактори створюють небезпеку для туристів?

2. Які заходи зобов'язані здійснювати туристичні підприємства з метою забезпечення безпеки туристів?

3. Які ризики існують у туризмі?

4. Які правила поведінки туристів на транспорті?

5. Що включають правила поведінки туристів у разі надзвичайних ситуацій?

6. Назвіть обов'язкові види страхування в туризмі.

7. Що спільного й відмінного між страховою подією і страховим випадком?

8. Які існують форми страхування від нещасних випадків?

9. Які умови страхування від нещасного випадку?

10. За яким напрямками здійснюється медичне страхування в туризмі?

11. Які умови медичного страхування?

12. Що таке страхування відповідальності?

13. За якими напрямками здійснюється страхування відповідальності в туризмі?

14. Яку необхідну інформацію повинен містити договір про страхування?

15. За якими критеріями слід вибирати страхову компанію?

16. У яких випадках у разі настання нещасного випадку турист не має права на отримання страхових виплат?

#### **Тема 11. Туристичні документи та правила їх оформлення**

1. Які нормативно-правові документи регламентують договірні відносини в туризмі на міжнародному та національному рівнях?

2. Які умови договорів є суттєвими?
3. Які основні розділи повинен містити кожен договір?
4. Яку роль у договорі відіграють звичайні та випадкові умови?
5. Які існують способи укладання договорів?
6. Чому правильно укладені договори мають важливе значення для досягнення високого рівня якості туристського обслуговування?
7. Розкрийте сутність поняття "правоспроможність".
8. Розкрийте сутність поняття "кредитоспроможність".
9. Розкрийте сутність поняття "дієспроможність".
10. Які умови повинні містити договори між ініціативним і рецептивним туроператорами?
11. Що відноситься до суттєвих умов типового договору надання туристських послуг?
12. Яку інформацію необхідно надати туристу під час укладання договору на туристське обслуговування?
13. Які існують істотні зміни обставин, що беруться до уваги у договірній роботі турпідприємств із туристами?
14. Які існують обмеження зміни ціни турпродукту у процесі укладання договору на туристське обслуговування?
15. У яких випадках можливе розірвання договору на туристське обслуговування?
16. Із якою метою у ході туристського обслуговування використовують туристський ваучер?
17. Яка різниця між туристським ваучером і туристською путівкою?
18. Яке призначення має міжнародний туристський ваучер?

## **Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування**

1. Назвіть характерні риси автоматизації роботи туристських підприємств.
2. Які переваги використання інформаційних технологій у туризмі?
3. Які недоліки використання інформаційних технологій у туризмі?
4. Які технічні засоби використовують у процесі обробки інформації на туристських підприємствах?
5. Яке програмне забезпечення необхідно мати туристській фірмі?
6. Наведіть характеристики автоматизованих системи бронювання і резервування, що використовуються в туризмі.
7. У чому полягає сутність застосування Інтернет-технологій у туризмі?
8. Які основні можливості для туристського бізнесу надає Інтернет?

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

10. Яка основна мета використання автоматизованих міжнародних систем бронювання?

11. Розкрийте сутність реалізації товарів і послуг у режимі *online*.

12. Як впливає застосування інформаційних технологій на ефективність роботи туристських підприємств?

### **Тема 13. Організація туристичного обслуговування та претензійна робота в туризмі**

1. Дайте визначення якості туристського обслуговування.

2. Назвіть основні параметри оцінювання якості туристських послуг.

3. У чому полягають проблеми визначення якості турпродукту?

4. Які існують підходи до оцінювання якості роботи турпідприємств?

5. Які існують класи обслуговування у туристичному бізнесі?

6. Назвіть напрями поліпшення якості туристського обслуговування.

7. Які існують шляхи поліпшення якості турпродуктів?

8. Які документи необхідні для оформлення взаємовідносин туриста та туристичної фірми?

9. Який існує порядок розгляду претензії?

10. У чому полягає відмінність відшкодування матеріальної та моральної шкоди?

## **8. Індивідуально-консультативна робота**

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль, тощо.

Формами організації індивідуально-консультативної роботи є:

а) за засвоєнням теоретичного матеріалу:

консультації: індивідуальні (запитання – відповідь), групові (розгляд типових прикладів – ситуацій);

б) за засвоєнням практичного матеріалу:

консультації індивідуальні та групові;

в) для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу:

індивідуальне здавання виконаних робіт.

## 9. Методи навчання

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких: лекції проблемного характеру, міні-лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, мозкові атаки, презентації (табл. 9.1 і 9.2).

Таблиця 9.1

### Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
1	2
<i>Тема 1.</i> Умови створення та функціонування туристичного підприємства	<i>Лекція проблемного характеру</i> з питання "Роль та значення ВТО у підвищенні ефективності туристської діяльності". <i>Міні-лекція, семінар-дискусія</i> з питання "Проблеми та перспективи сертифікації туристичних послуг". <i>Презентація</i> результатів роботи в малих групах
<i>Тема 2.</i> Технології створення туристичного продукту та формування його асортименту	<i>Міні-лекція, семінар-дискусія</i> з питання "Специфіка маркетингу на ринку рекреаційних послуг". <i>Кейс</i> "Організаційно-економічний механізм формування та використання природно-рекреаційного потенціалу території"
<i>Тема 3.</i> Принципи формування програм перебування туристів та організація їх обслуговування	<i>Кейс</i> "Організація міжнародного маршруту". <i>Презентація</i> результатів роботи в малих групах
<i>Тема 4.</i> Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	<i>Лекція проблемного характеру</i> з питання "Транспорт – важливий компонент економіки держави". <i>Міні-лекція, семінар-дискусія</i> з питання "Вплив розвитку засобів і систем перевезень на розвиток суспільства"
<i>Тема 5.</i> Туристичні перевезення на авіатранспорті	<i>Лекція проблемного характеру</i> з питання "Проблеми та перспективи розвитку авіаперевезень в Україні"
<i>Тема 6.</i> Туристичні перевезення на залізничному транспорті та автотранспортне обслуговування туристів	<i>Міні-лекція, семінар-дискусія</i> з питання "Підвищення тарифів на послуги залізничного транспорту та якість залізничних послуг". <i>Міні-лекція, семінар-дискусія</i> з питання "Переваги та недоліки мотогонок"

1	2
Тема 7. Морські та річкові перевезення та круїзи	Міні-лекція, семінар-дискусія з питання "Проблеми та перспективи розвитку річкових круїзів в Україні"
Тема 8. Види туристських формальностей. Паспортно-візові формальності	Міні-лекція з питання "Біометричні паспорти: особливості оформлення та переваги використання", банки візуального супроводу
Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	Лекція проблемного характеру з питання "Вплив туристських формальностей на збільшення / зменшення туристських потоків", робота в малих групах, презентація результатів, банки візуального супроводу
Тема 10. Безпека та страхування в туризмі	Міні-лекція з питання "Суттєві умови договору страхування", банки візуального супроводу
Тема 11. Туристичні документи та правила їх оформлення	Міні-лекція з питання "Ваучер як основний туристичний документ", банки візуального супроводу
Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування	Лекція проблемного характеру з питання "Ризики використання технологій <i>online</i> бронювання туристичних послуг", робота в малих групах, презентація результатів, банки візуального супроводу
Тема 13. Організація туристичного обслуговування та претензійна робота в туризмі	Міні-лекція з питання "Правила поведінки туристів у країнах з іншими культурними та релігійними цінностями", банки візуального супроводу

Таблиця 9.2

### Використання методик активізації процесу навчання

Тема навчальної дисципліни	Практичне застосування методик	Методики активізації процесу навчання
1	2	3
Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства	Тема семінарського заняття "Туристичне обслуговування як підприємницька діяльність"	Семінари-дискусії, презентації
Тема 2. Технології створення туристичного продукту та формування його асортименту	Тема семінарського заняття "Особливості планування регіонального туризму як комплексної системи"	Семінари-дискусії, презентації

1	2	3
<i>Тема 4.</i> Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	Тема семінарського заняття "Організація транспортних послуг у туризмі"	Семінари-дискусії, презентації
<i>Тема 5.</i> Туристичні перевезення на авіатранспорті	Тема семінарського заняття "Організація міжнародного авіаційного бізнесу"	Семінари-дискусії, презентації
<i>Тема 8.</i> Види туристських формальностей. Паспортно-візові формальності	Тема семінарського заняття "Туристські формальності в глобальному світі"	Семінари-дискусії, презентації
<i>Тема 10.</i> Безпека та страхування в туризмі	Тема семінарського заняття "Особливості ринку страхування"	Семінари-дискусії, презентації
<i>Тема 12.</i> Бронювання туристичного обслуговування	Тема семінарського заняття "Глобальні системи бронювання, їх особливості"	Семінари-дискусії, презентації

Основні відмінності активних та інтерактивних методів навчання від традиційних визначаються не тільки методикою і технікою викладання, але й високою ефективністю навчального процесу, який виявляється у: високій мотивації студентів; закріпленні теоретичних знань на практиці; підвищенні самосвідомості студентів; формуванні здатності приймати самостійні рішення; формуванні здатності до ухвалення колективних рішень; формуванні здатності до соціальної інтеграції; набуття навичок вирішення конфліктів; розвитку здатності до знаходження компромісів.

**Лекції проблемного характеру** – це один із найважливіших елементів проблемного навчання студентів. Вони передбачають поряд із розглядом основного лекційного матеріалу встановлення та розгляд кола проблемних питань дискусійного характеру, які недостатньо розроблені в науці та мають актуальне значення для теорії та практики. Лекції проблемного характеру відрізняються поглибленою аргументацією матеріалу, що викладається. Вони сприяють формуванню у студентів самостійного творчого мислення, прищеплюють їм пізнавальні навички. Студенти стають учасниками наукового пошуку та вирішення проблемних ситуацій.

**Міні-лекції** передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Вони проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження. Міні-лекції відрізняються від

повноформатних лекцій значно меншою тривалістю. Зазвичай міні-лекції тривають не більше 10 – 15 хвилин і використовуються для того, щоб стисло донести нову інформацію до всіх слухачів. Міні-лекції часто застосовуються як частини цілісної теми, яку бажано викладати повноформатною лекцією, щоб не втомлювати аудиторію. Тоді інформація надається по черзі кількома окремими сегментами, між якими застосовуються інші форми й методи навчання.

**Семінари-дискусії** передбачають обмін думками і поглядами учасників із приводу даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди та переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх.

**Робота в малих групах** дає змогу структурувати практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

**Презентації** – це виступи перед аудиторією, що використовуються для подання певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань, проектних робіт. Презентації можуть бути як індивідуальними, наприклад виступ одного слухача, так і колективними, тобто виступи двох та більше слухачів.

**Банки візуального супроводу** сприяють активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни за допомогою наочності.

## 10. Методи контролю

Система оцінювання сформованих компетентностей (див. табл. 2.1) у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

**поточний контроль**, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти іспит, – 35 балів);



**модульний контроль**, що проводиться з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті *інтегровану* оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

**підсумковий/семестровий контроль**, що проводиться у формі семестрового екзамену, відповідно до графіка навчального процесу.

*Поточний контроль* із даної навчальної дисципліни проводиться в таких формах:

активна робота на лекційних заняттях;

активна участь у виконанні практичних завдань;

активна участь у дискусії та презентації матеріалу на семінарських заняттях;

проведення письмової контрольної роботи;

експрес-опитування.

*Модульний контроль* із даної навчальної дисципліни проводиться у формі колоквиуму. **Колоквиум** – це форма перевірки й оцінювання знань студентів у системі освіти у вищих навчальних закладах. Проводиться як проміжний міні-екзамен з ініціативи викладача.

*Підсумковий/семестровий контроль* проводиться у формі семестрового екзамену. **Семестрові екзамени** – форма оцінки підсумкового засвоєння студентами теоретичного та практичного матеріалу з окремої навчальної дисципліни, що проводиться як контрольний захід.

**Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів.** Оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;

ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

вміння поєднувати теорію з практикою під час розгляду виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків у процесі виконання індивідуальних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і під час виступів в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;

арифметична правильність виконання розрахункового завдання.

Максимально можливий бал за конкретним завданням ставиться за умови відповідності індивідуального завдання студента або його усної відповіді всім зазначеним критеріям. Відсутність тієї або іншої складової знижує кількість балів. У ході оцінювання індивідуальних завдань увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу, згідно з графіком навчального процесу. Якщо якась із вимог не буде виконана, то бали будуть знижені.

Письмова контрольна робота проводиться 3 та 2 рази за семестри та містить практичні завдання різного рівня складності відповідно до тем змістового модуля.

**Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів.** Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

**Порядок підсумкового контролю з навчальної дисципліни.** Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів із навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену. Екзаменаційний білет охоплює програму дисципліни і передбачає визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей (див. табл. 2.1).

Завданням екзамену є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо. В умовах реалізації компетентнісного підходу екзамен оцінює рівень засвоєння студентом компетентностей, що передбачені кваліфікаційними вимогами. Кожен екзаменаційний білет складається із 4 практичних ситуацій, які передбачають вирішення типових професійних завдань фахівця на робочому місці та дозволяють діагностувати рівень теоретичної підготовки студента і рівень його компетентності з навчальної дисципліни.

Екзаменаційний білет включає одне теоретичне, одне ситуаційне, одне діагностичне та одне евристичне завдання, які оцінюються відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання

студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця.

Студент, який із поважних причин, підтверджених документально, не мав можливості брати участь у формах поточного контролю, тобто не склав змістовий модуль, має право на його відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання за розпорядженням декана факультету відповідно до встановленого терміну.

Студент **не може бути допущений** до складання екзамену, якщо кількість балів, одержаних за результатами перевірки успішності під час поточного та модульного контролю відповідно до змістового модуля впродовж семестру, в сумі не досягла 35 балів. Після екзаменаційної сесії декан факультету видає розпорядження про ліквідацію академічної заборгованості. У встановлений термін студент добирає залікові бали.

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35 та мінімально можлива кількість балів, набраних на екзамені, – 25.

Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної *"Відомості обліку успішності"*.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: *"60 і більше балів – зараховано"*, *"59 і менше балів – не зараховано"* та заноситься у залікову *"Відомість обліку успішності"* навчальної дисципліни. У випадку отримання менше 60 балів студент обов'язково здає залік після закінчення екзаменаційної сесії у встановлений деканом факультету термін, але не пізніше двох тижнів після початку семестру. У випадку повторного отримання менше 60 балів декан факультету призначає комісію у складі трьох викладачів на чолі із завідувачем кафедри та визначає термін перескладання заліку, після чого приймається рішення відповідно до чинного законодавства: *"зараховано"* – студент продовжує навчання за графіком навчального процесу, а якщо *"не зараховано"*, тоді декан факультету пропонує студенту повторне вивчення навчальної дисципліни протягом наступного навчального періоду самостійно.

## Зразок екзаменаційного білета

Форма № Н-5.05

### ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

Освітній ступінь	бакалавр
Напрямок підготовки	6.140103 "Туризм"
Семестр	6
Навчальна дисципліна	Організація туризму (організація туристичних подорожей)

### ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

#### 1. Теоретичне завдання.

Надайте порівняльну характеристику діяльності туроператора та турагента.

#### 2. Ситуаційне завдання.

Під час подорожі до Центральної Африки туриста з України захопили озброєні бойовики та вимагають викуп у розмірі 50 000 доларів. Ніяких правил поведінки турист не порушував, у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння не знаходився. У туристичному договорі з турагентом та у договорі страхування можливість такого випадку не оговорювалась, тобто випадок як страховий класифікувати неможливо. У родини туриста немає зазначеної суми. Як має вчинити туристична фірма, де було придбано путівку? Що має робити родина захопленого у полон?

#### 3. Діагностичне завдання.

Доповніть відсутню інформацію відповідно до *договору про надання туристичних послуг*:

#### "...5. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

##### 5.2. Турист зобов'язується:

- 5.2.1. Оплатити вартість .....
- 5.2.2. Своєчасно надати .....
- 5.2.3. Дотримуватись вимог чинного законодавства України та країни тимчасового перебування щодо .....
- 5.2.4. Оплатити вартість .....
- 5.2.5. Надати достовірні дані про .....

5.2.6. Самостійно сплачувати .....

5.2.7. Під час здійснення туристичної подорожі, дотримуватись правил....."

#### 4. Евристичне завдання.

На конференції ВТО в Лісабоні за результатами дослідження "Tourism 2020 Vision" проголошені п'ять перспективних туристичних напрямків XXI ст., одним із яких є **пригодницький туризм**. У світі залишається все менше не досліджених туристами регіонів.

Справжніх романтиків приваблюють найвіддаленіші куточки Землі, гірські вершини та морські глибини. Нові туристичні потреби вимагають розроблення відповідного туристичного продукту.

Одним із найважливіших чинників, що впливає на розвиток як внутрішнього, так і міжнародного туризму, є добробут населення. Існує чіткий зв'язок між тенденцією розвитку туризму, загальним економічним розвитком і особистими доходами громадян. Туристичний ринок дуже чутливий до змін в економіці. За стабільних цін зростання особистого споживання на 2,5 % збільшує витрати на туризм на 4 %, а зростання особистого споживання на 5 % – 10 %.

Основні прогностичні макропоказники економічного і соціального розвитку України на 2015, 2016 і 2017 роки у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 14 лютого 2015 р. № 76 подано у таблиці. Крім того, у Держбюджеті-2015 р. прогнозується падіння ВВП на 4,3 % і інфляція 13,1 %. Також за даними Нацбанку ВВП України в 2014 р. впав на 7,5 %, інфляція склала 25 %.

Таблиця

#### Основні прогностичні макропоказники економічного і соціального розвитку України на 2015, 2016 і 2017 роки

Показники	2015 рік			2016 рік			2017 рік		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Валовий внутрішній продукт:									
номінальний, млрд грн	1 850,2	1 831	1 793,3	2 106,1	2 080,4	1 972	2 365,1	2 359,7	2 169,2
% до попереднього року	94,5	91,4	88,1	102	97,5	93	103,5	101	97
Індекс споживчих цін:									
у середньому до попереднього року, %	133,5	137,4	140,1	111,3	121,7	124,8	107,8	111,3	112

## Закінчення таблиці

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
грудень до грудня попереднього року, %	126,7	138,1	142,8	109	114,4	116,4	107,7	108,9	109,7
Індекс цін виробників промислової продукції (грудень до грудня попереднього року), %	126,5	131,9	133,5	112	117	118,1	109,4	110,5	111
Середньомісячна заробітна плата працівників, бруто:									
номінальна, грн	3 990	3 947	3 831	4 482	4 420	4 208	4 981	4 946	4 567
номінальна, скоригована на індекс споживчих цін, % до попереднього року	86	82,6	78,7	100,9	92	88	103,1	100,6	96,9
Кількість зайнятих економічною діяльністю у віці 15 – 70 років, млн осіб	17,93	17,81	17,67	17,97	17,89	17,74	18,02	17,97	17,82
Рівень безробіття населення у віці 15 – 70 років за методологією МОП, % до економічно активного населення відповідного віку	10,2	10,8	11,5	9,9	10,3	11	9,5	9,7	10,5
Продуктивність праці, % до попереднього року	95,4	92,9	90,2	101,8	97,1	92,6	103,2	100,6	96,6
Сальдо торговельного балансу, визначене за методологією платіжного балансу, млн доларів США	-2 190	-1 704	-564	-2 683	-1 904	-398	-3 065	-2 242	-216

Базуючись на цих даних, обґрунтуйте умови та можливості розвитку пригодницького туризму в Україні, а також які тури пригодницького туризму будуть затребувані громадянами України.

Затверджено на засіданні кафедри туризму ХНЕУ ім. С. Кузнеця.

Протокол № \_\_\_ від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2015 р.

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ Екзаменатор \_\_\_\_\_  
(підпис) (підпис)

**Підсумкові бали за екзамен** складаються із суми балів за виконання всіх завдань, що округлені до цілого числа за правилами математики.

Алгоритм вирішення кожного завдання включає окремі етапи, які відрізняються за складністю, трудомісткістю та значенням для виконання завдання. Тому окремі завдання та етапи їх виконання оцінюються відокремлено один від одного таким чином:

### **Критерії оцінювання екзаменаційного завдання**

Загальний час на виконання екзаменаційних завдань – 3 академічних години.

Екзаменаційний білет складається з чотирьох частин (типів завдань), кожна з яких оцінюється окремо, а сума результатів є загальною оцінкою з навчальної дисципліни. У випадку дробової суми округлення проводиться на користь студента. Максимально можлива оцінка – 40 балів за шкалою ХНЕУ ім. С. Кузнеця.

**1 завдання – теоретичне.** Містить 1 теоретичне питання. Студент отримує найвищий бал, якщо розкрито теорію питання (демонструється здатність до вивчення, розуміння та переказу матеріалу), а теорію питання проілюстровано прикладами з практики та реальними даними.  
**Завдання оцінюється у 8 балів.**

**2 завдання – ситуаційне.** На основі отриманих під час аудиторної та самостійної роботи знань, вмінь та навичок студент повинен запропонувати вирішення ситуації, представленої в завданні. Відповідь повинна бути чітко описана та обґрунтована. Завдання вважається виконаним, якщо студент не лише відповів на запитання, але й детально аргументував свою відповідь.  
**Завдання оцінюється у 10 балів.**

**3 завдання – діагностичне.** Має на меті оцінити знання студента щодо договірних відносин у сфері туристичної діяльності. Завдання вважається виконаним, якщо студент правильно доповнив всю відсутню інформацію до договору про надання туристичних послуг та аргументував свою відповідь.  
**Завдання оцінюється у 10 балів.**

**4 завдання – евристичне.** Завдання розраховане на оцінювання творчих здібностей студента щодо обґрунтування умов та можливостей розвитку перспективних видів туризму в Україні. Виконання завдання передбачає аналіз реальних макропоказників економічного і соціального розвитку, оцінку перспектив туристичної галузі та пропонування власних рішень. Найвищий бал передбачає ґрунтовний аналіз ситуації, наявність

у висновках додаткових посилань (за допомогою порівнянь та співставлень, обізнаності із загальним станом справ у досліджуваній області, показує загальний рівень ерудованості студента, здатність синтезувати знання із суміжних дисциплін). Висновки повинні бути чіткими та містити конкретні рекомендації. **Завдання оцінюється у 12 балів.**

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з методикою переведення показників успішності знань студентів університету в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

## 11. Розподіл балів, які отримують студенти

Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей студентів денної форми навчання наведена в табл. 11.1.

Таблиця 11.1

### Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей

Професійні компетентності	Навчальний тиждень	Години	Методи та форми навчання	Оцінка рівня сформованості компетентностей			
				Форми контролю	Макс. бал		
1	2	3	4	5	6		
<b>Змістовий модуль 1</b>							
<b>Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України</b>							
Знання, вміння та навички щодо забезпечення діяльності туристичних підприємств Здатність забезпечення функціонування туристичного підприємства та формування асортименту туристичних послуг	1	Ауд.	2	Лекція	Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства	Робота на лекції	1
			2	Практичне заняття	Семінар-дискусія. Виконання практичних завдань. Презентація доповідей за темою лекції	Активна участь в обговоренні питань практичного заняття та у виконанні практичних завдань	3
		СРС	8	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; ознайомлення із категоріальним апаратом, виконання практичних завдань	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	2



Продовження табл. 11.1

1	2	3	4		5	6		
Знання, вміння та навички щодо забезпечення діяльності туристичних підприємств	Здатність забезпечення функціонування туристичного підприємства та формування асортименту туристичних послуг	2 – 3	Ауд.	2	Лекція	Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	Робота на лекції	1
				4	Практичне заняття	Семінар-дискусія. Виконання практичних завдань Презентація доповідей за темою лекції. Контрольна робота	Активна участь в обговоренні питань практичного заняття та у виконанні практичних завдань	11
				8	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань з темою	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	2
	Здатність складання програм перебування туристів	4 – 5	Ауд.	4	Лекція	Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів та організація їх обслуговування	Робота на лекції	1
				4	Практичне заняття	Виконання практичних завдань. Презентація доповідей за темою лекції	Активна участь в обговоренні питань практичного заняття та у виконанні практичних завдань	11
				8	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	2
<b>Змістовий модуль 2</b>								
<b>Організація транспортних подорожей та перевезень</b>								
Знання, вміння та навички щодо технологій обслуговування туристів на транспорті й аналізу стану ринку перевезень	Визначення загальних принципів організації транспортного обслуговування туристів	6 – 7	Ауд.	2	Лекція	Тема 4. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	Робота на лекції	1
				4	Практичне заняття	Семінар-дискусія. Виконання практичних завдань Презентація доповідей за темою лекції. Контрольна робота	Активна участь у виконанні практичних завдань	11
				9	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	2
	Визначення умов обслуговування туристів на авіатранспорті	8 – 9	Ауд.	2	Лекція	Тема 5. Туристичні перевезення на авіатранспорті.	Робота на лекції	1
				4	Практичне заняття	Семінар-дискусія. Виконання практичних завдань. Презентація доповідей за темою лекції	Активна участь у виконанні практичних завдань	11
				9	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	2

Продовження табл. 11.1

1	2	3	4		5	6	
Знання, вміння та навички щодо технологій обслуговування туристів на транспорті й аналізу стану ринку перевезень туристів на залізничному та автотранспорті	10–11	Ауд.	2		Тема 6. Туристичні перевезення на залізничному транспорті та автотранспортне обслуговування туристів		1
			4	Практичне заняття	Виконання практичних завдань. Презентація доповідей за темою лекції. Контрольна робота	Підсумкова контрольна робота	11
		СРС	9	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	2
	12–13	Ауд.	4	Лекція	Тема 7. Морські та річкові перевезення і круїзи	Робота на лекції	1
			4	Практичне заняття	Виконання практичних завдань Презентація доповідей за темою лекції. Проведення підсумкової контрольної роботи	Підсумкова контрольна робота	19
		СРС	9	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	Підготовка до контрольної роботи, перевірка домашніх завдань	2
<b>НАУКОВА РОБОТА</b>		Участь у олімпіадах, конкурсах, написання наукової статті					
<b>СЕСІЯ</b>	14–15	Ауд.	<b>ЗАЛІК</b>	Виконання завдань	<b>Підсумковий контроль</b>		
		СРС	Підготовка до заліку	Повторення матеріалів змістових модулів			
<b>ВСЬОГО годин</b>		108	<b>Загальна максимальна кількість балів із дисципліни</b>			100	
<b>Змістовий модуль 3</b>							
<b>Туристичні формальності та технологія організації туристичних подорожей</b>							
Знання, вміння та навички щодо виконання туристичних формальностей	16	Ауд.	4	Лекція	Тема 8. Види туристських формальностей. Паспортно-візові формальності	Робота на лекції	1
			4	Практичне заняття	Семінар-дискусія. Виконання практичних завдань. Презентація доповідей за темою лекції	Активна участь у виконанні практичних завдань	4
		СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	Експрес-опитування	2
	17	Ауд.	4	Лекція	Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	Робота на лекції	1
			4	Практичне заняття	Виконання практичних завдань. Презентація доповідей за темою лекції	Активна участь у виконанні практичних завдань	6
		СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	Презентація, усне опитування за вивченим матеріалом	2

Закінчення табл. 11.1

1	2	3	4		5	6			
<b>Змістовий модуль 4</b>									
<b>Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей</b>									
Знання, вміння та навички щодо технології організації та забезпечення умов здійснення туристичних подорожей	Навички з технологій страхування та бронювання у туристичній сфері, оформлення туристичних документів	18	Ауд.	4	Лекція	Тема 10. Безпека та страхування в туризмі	Робота на лекції	1	
			Ауд.	4	Практичне заняття	Виконання практичних завдань. Презентація доповідей за темою лекції	Активна участь у виконанні практичних завдань	6	
			СРС	2	Підготовка до заняття	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	Перевірка домашніх завдань	2	
		19	Ауд.	4	Лекція	Тема 11. Туристичні документи та правила їх оформлення	Робота на лекції	1	
			Ауд.	4	Практичне заняття	Виконання практичних завдань. Презентація доповідей за темою лекції	Активна участь у виконанні практичних завдань	4	
			СРС	2	Підготовка до заняття	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	Презентація	2	
	Знання, вміння та навички щодо технології організації та забезпечення умов здійснення туристичних подорожей	Здатність до організації, обліку та контролю туристичного обслуговування, визначення прав й обов'язків туристів та забезпечення їх безпеки	20	Ауд.	4	Лекція	Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування	Робота на лекції	1
				Ауд.	4	Практичне заняття	Семінар-дискусія. Виконання практичних завдань. Презентація доповідей за темою лекції	Підсумкова контрольна робота	4
				СРС	2	Підготовка до заняття	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	Підготовка до контрольної роботи, перевірка домашніх завдань	2
			21	Ауд.	4	Лекція	Тема 13. Організація туристичного обслуговування та претензійна робота в туризмі	Робота на лекції	1
				Ауд.	4	Практичне заняття	Виконання практичних завдань Презентація доповідей за темою лекції. Проведення підсумкової контрольної роботи за модулем	Активна участь у виконанні практичних завдань	7
				СРС	4	Підготовка до заняття	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань за темою	Перевірка домашніх завдань, усне опитування за вивченим матеріалом	2
<b>СЕСІЯ</b>	22 – 23	Ауд.	2	<b>Передекзаменаційна консультація</b>	Вирішення практичних завдань на різні теми, що входять до підсумкового контролю	<b>Підсумковий контроль</b>	<b>40</b>		
			4	<b>ЕКЗАМЕН</b>	Виконання завдань екзаменаційного білета				
			СРС	4	<b>Підготовка до екзамену</b>			Повторення матеріалів змістових модулів	
<b>НАУКОВА РОБОТА</b>			Участь у олімпіадах, конкурсах, написання наукової статті				5		
<b>ВСЬОГО годин</b>			72	<b>Загальна максимальна кількість балів із дисципліни</b>			100		
з них									
поточний контроль:							60		
підсумковий контроль:							40		

Розподіл балів у межах тем змістових модулів наведено в табл. 11.2.

Таблиця 11.2

**Розподіл балів за формами та методами навчання**

Теми змістового модуля		Лекції (присутність)	Практичні заняття (присутність)	Завдання за темами (робота на практичних заняттях)	Презентація (доповідь)	Індивідуальні опитування	Компетентісно-орієнтовані завдання	Письмові контрольні роботи	Участь у науковій роботі	Колоквіум/Екзамен	Усього
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ЗМ 1	Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства	1	1	2	2	-	-	-	-	-	6
	Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	1	1	2	-	2	-	-	-	-	6
		1	1	2	2	-	-	3	-	-	8
ЗМ 2	Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів та організації їх обслуговування	1	1	2	-	2	3	-	-	-	9
		1	1	2	2	-	-	-	-	-	6
ЗМ 2	Тема 4. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	1	1	2	-	2	-	3	-	-	9
		-	1	2	2	-	-	-	-	-	5
	Тема 5. Туристичні перевезення на авіатранспорті	1	1	2	-	2	-	-	-	-	6
		-	1	2	2	-	3	-	-	-	8
	Тема 6. Туристичні перевезення на залізничному транспорті та автотранспортне обслуговування туристів	1	1	2	-	2	-	-	-	-	6
		-	1	2	2	-	-	3	-	-	8
	Тема 7. Морські та річкові перевезення і круїзи	1	1	2	-	2	3	-	-	-	9
1		1	2	-	-	-	-	-	10	14	
<b>Контроль</b>		<b>9</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
ЗМ 3	Тема 8. Види туристських формальностей. Паспортно-візові формальності	1	1	1	-	1	-	-	-	-	4
		1	1	1	1	-	-	-	-	-	4
	Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	1	1	1	-	1	-	-	-	-	4
		1	1	1	1	-	-	2	-	-	6

## Закінчення табл. 11.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ЗМ 4	Тема 10. Безпека та страхування в туризмі	1	1	1	–	1	–	–	–	–	4
		1	1	1	1	–	2	–	–	–	6
	Тема 11. Туристичні документи та правила їх оформлення	1	1	1	–	1	–	–	–	–	4
		1	1	1	1	–	–	–	–	–	4
	Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування	1	1	1	–	1	–	–	–	–	4
		1	1	1	1	–	–	–	–	–	4
	Тема 13. Організація туристичного обслуговування та претензійна робота в туризмі	1	1	1	–	–	–	3	–	–	6
1		1	1	–	–	2	–	–	–	5	
Контроль	22 – 23 тиждень	–	–	–	–	–	–	–	–	40	40
<b>Наукова робота</b>		-	-	-	-	-	-	-	5	-	5
<b>Усього</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Максимальну кількість балів, яку може накопичити студент протягом тижня за формами та методами навчання, наведено в табл. 11.3.

Таблиця 11.3

## Розподіл балів за тижнями

Теми змістовного модулю			Лекції (присутність)	Практичні заняття (присутність)	Завдання за темами (робота на практичних заняттях)	Презентація (доповідь)	Індивідуальні опитування	Компетентнісно-орієнтовані завдання	Письмові контрольні роботи	Участь у науковій роботі	Колоквіум/Екзамен	Усього
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ЗМ 1	Тема 1	1 тиждень	1	1	2	2	–	–	–	–	–	6
	Тема 2	2 тиждень	1	1	2	–	2	–	–	–	–	6
		3 тиждень	–	1	2	2	–	–	3	–	–	8
	Тема 3	4 тиждень	1	1	2	–	2	3	–	–	–	9
		5 тиждень	1	1	2	2	–	–	–	–	–	6
ЗМ2	Тема 4	6 тиждень	1	1	2	–	2	–	3	–	–	9
		7 тиждень	–	1	2	2	–	–	–	–	–	5
	Тема 5	8 тиждень	1	1	2	–	2	–	–	–	–	6
		9 тиждень	–	1	2	2	–	3	–	–	–	8
	Тема 6	10 тиждень	1	1	2	–	2	–	–	–	–	6
		11 тиждень	–	1	2	2	–	–	3	–	–	8

## Закінчення табл. 11.3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	Тема 7	12 тиждень	1	1	2	–	2	3	–	–	–	9
		13 тиждень	1	1	2	–	–	–	–	–	10	14
	Контроль	14 – 15 тиж- день	9	13	26	12	12	9	9	–	10	100
ЗМ 3	Тема 8	16 тиждень	2	2	2	1	1	–	–	–	–	8
	Тема 9	17 тиждень	2	2	2	1	1	–	2	–	–	10
ЗМ 4	Тема 10	18 тиждень	2	2	2	1	1	2	–	–	–	10
	Тема 11	19 тиждень	2	2	2	1	1	–	–	–	–	8
	Тема 12	20 тиждень	2	2	2	1	1	–	–	–	–	8
	Тема 13	21 тиждень	2	2	2	–	–	2	3	–	–	11
	Контроль	22 – 23 тиж- день	–	–	–	–	–	–	–	–	–	40
	Наукова робота		–	–	–	–	–	–	–	5	–	5
	Усього		12	12	12	5	5	4	5	5	40	100

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни визначається відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця (табл. 11.4).

Таблиця 11.4

## Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

Оцінки за цією шкалою заносяться до відомостей обліку успішності, індивідуального навчального плану студента та іншої академічної документації.

## 12. Рекомендована література

### 12.1. Основна

1. Грицак Ю. П. Организация самодеятельного туризма : учеб. пособ. для студентов специальности "Туризм" / Ю. П. Грицак. – Х. : Экограф, 2008. – 164 с.
2. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности : учеб. пособ. / В. Г. Гуляев – М. : Нолидж, 1996. – 312 с.
3. Зорин И. В. Энциклопедия туризма: справочник / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2000. – 368 с.
4. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности : учебник / Е. Н. Ильина. – М. : Финансы и статистика, 2005. – 480 с.
5. Кабушкин Н. И. Организация туризма : учеб. пособ. / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. – М. : Новое знание, 2003. – 125 с.
6. Квартальнов В. А. Теория и практика туризма / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 672 с.
7. Кифяк В. Ф. Організація туризму : навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2008. – 344 с.
8. Организация туризма : учеб. пособ. / А. П. Дурович, Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева и др. ; под общ. ред. А. П. Дуровича. – 3-е изд.– Мн. : Новое знание, 2006. – 640 с.
9. Організація туризму : підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколодна та ін. ; за ред. І. М. Писаревського. – Х. : ХНАМГ, 2008. – 541 с.
10. Основы туристской деятельности : учебник / Г. И. Зорина, Е. И. Ильина, Е. В. Мошняга и др. ; сост. Е. И. Ильина. – М. : Советский спорт, 2000. – 224 с.
11. Туризм как вид деятельности: учебник для вузов / под ред. И. В. Зорина, Т. П. Кавериной. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 288 с.

### 12.2. Додаткова

12. Бутко И. И. Туристический бизнес: основы организации / И. И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2007. – 384 с.
13. Ефремова М. В. Основы технологии туристского бизнеса : учеб. пособ. / М. В. Ефремова. – М. : Ось-89, 2001. – 165 с.
14. Жарков Г. Н. Правовое обеспечение международного туризма : учеб.-практич. пособ. / Г. Н. Жарков. – К. : Кондор, 2004. – 486 с.

15. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма : учебник / Н. И. Кабушкин. – Мн. : Новое знание, 2006. – 408 с.
16. Каурова К. Д. Организация сферы туризма : учеб. пособ. – СПб. : Издательский дом "Герда", 2004. – 320 с.
17. Квартальнов В. А. Туризм : учебник / В. А. Квартальнов. – 2-е изд., перераб. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 336 с.
18. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз ; пер. с англ. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
19. Крючков А. А. История международного и отечественного туризма / А. А. Крючков. – М. : ВШТГ, НОУ "ЛУЧ", 1999. – 102 с.
20. Мальська М. П. Основи туристичного бізнесу : навч. посіб. / М. П. Мальська, В. В. Худо, В. І. Цибух. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
21. Мальська М. П. Планування діяльності туристичних підприємств : навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун. – К. : Знання, 2005. – 241 с.
22. Маринин М. М. Туристические формальности и безопасность в туризме / М. М. Маринин. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 144 с.
23. Машина Н. І. Страхування для туристичних підприємств : навч. посіб. / Н. І. Машина. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 368 с.
24. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : навч. посіб. / П. Р. Пуцентейло. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
25. Сухов Р. И. Организация работы туристического агентства : учеб. пособ. / Р. И. Сухов. – М. : ИКЦ МарТ, 2005. – 144 с.
26. Туристична діяльність в Україні: Нормативно-правове регулювання / О. М. Роїна. – 2-е вид., змін. та доп. – К. : КНТ, 2006. – 464 с.
27. Туристский терминологический словарь : Справочник – методическое пособие / авт.-сост. Н. В. Зорин, В. А. Квартальнов. – М. : Советский спорт, 1999. – 664 с.
28. Ушаков Д. С. Прикладной туроперейтинг / Д. С. Ушаков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИКЦ "МарТ", Ростов н/Д : Изд. центр "МарТ", 2006. – 448 с.
29. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Н. В. Чорненька. – К. : Атіка, 2006. – 264 с.
30. Чудновский А. Д. Менеджмент туризма : учебник / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 288 с.



31. Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма : учеб. пособ. / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин. – 3-е изд. – М. : КНОРУС, 2006. – 448 с.
32. Экономика и организация туризма. Международный туризм / Е. Л. Грачева, Ю. В. Забаев, Д. К. Исаев и др. ; под ред. Н. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Грачевой. – М. : КНОРУС, 2005. – 576 с.
33. Энциклопедия туризма / под ред. В. А. Квартальнова, И. В. Зорина. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 364 с.
34. Barrows C. W. Management in the Hospitality Industry / C. W. Barrows, T. Powers. – S. I. : John Wiley & Sons, Inc., 2008. – 721 p.
35. Bowie D. Hospitality Marketing / D. Bowie, F. Buttle. – S. I. : Elsevier Butterworth-Heinemann, 2004. – 362 p.
36. Brotherton B. The International Hospitality Industry / Brotherton B. – Oxford : Butterworth-Heinemann, 2003. – 230 p.
37. Consumer Psychology of Tourism, Hospitality and Leisure / A. G. Woodside, G. L. Crouch, J. A. Mazanec et al. – Wallingford, Oxon : CABI Publishing, 2001. – 387 p.
38. DeFranco A. L. Hospitality Financial Management / A. L. DeFranco, Th. W. Lattin. – Hoboken, New Jersey : John Wiley & Sons, Inc, 2007. – 381 p.
39. Dominguez A. L. Global Management: Strategy, Challenges and Uncertainties. – S. I. : Nova Science Publishers, Inc., 2008. – 246 p.
40. Enz C. A. Hospitality Strategic Management / C. A. Enz. – S. I. : John Wiley & Sons, Inc., 2005. – 698 p.
41. Hollins B., Shinkins S. Managing Service Operations / B. Hollins, S. Shinkins. – London : SAGE Publications, 2006. – 312 p.
42. Jackman H. Just Six Guests / H. Jackman. – London : How To Books Ltd, 2008. - 192 p.
43. Prideaux B. Managing Tourism and Hospitality Services / B. Prideaux, G. Moscardo, E. Laws. – Cambridge : CAB International, 2006. – 337 p.
44. Rutherford D. G. Hotel Management and Operations / D. G. Rutherford. – Hoboken, New Jersey : John Wiley & Sons, Inc, 2007. – 498 p.
45. Ryan C. Tourism Management : Towards the New Millennium / C. Ryan, St. Page. – S. I. : Elsevier science Ltd, 2000. – 475 p.
46. Taylor D. Hospitality Sales and Promotion: Strategies for Success / D. Taylor. – Oxford ; Boston : Butterworth-Heinemann, 2001. – 337 p.
47. Williams A. Understanding the Hospitality Consumer / A. Williams. – Oxford : Butterworth-Heinemann, 2002. – 279 p.

### **12.3. Інформаційні ресурси**

48. Все о туризме. Туристская библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net).
49. Державне агентство України з туризму та курортів (Держтуризмкурорт України) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua).
50. Інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org).
51. Інформаційний розділ з туризму в Internet. – Режим доступу : [www.travel.net](http://www.travel.net).
52. Комп'ютерна правова система "Нормативні акти України". – Режим доступу : [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua).
53. ЛигаЗакон. – Режим доступа : [www.liga.net](http://www.liga.net).
54. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
55. Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.greentour.com.ua](http://www.greentour.com.ua).
56. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.tourlib.columb.net.ua](http://www.tourlib.columb.net.ua).
57. Украинское право [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.ukrpravo.com.ua](http://www.ukrpravo.com.ua).

### **12.4. Методичне забезпечення**

58. Стрижак О. О. Завдання для самостійної роботи з навчальної дисципліни "Організація туризму (організація туристичних подорожей)" [Електронний ресурс] / О. О. Стрижак. – Режим доступу : <http://www.ikt.hneu.edu.ua/course/view.php?id=201>.
59. Стрижак О. О. Організація туризму (організація туристичних подорожей) : опорний конспект [Електронний ресурс] / О. О. Стрижак. – Режим доступу : <http://www.ikt.hneu.edu.ua/course/view.php?id=201>.
60. Стрижак О. О. Практичні завдання з навчальної дисципліни "Організація туризму (організація туристичних подорожей)" [Електронний ресурс] / О. О. Стрижак. – Режим доступу : <http://www.ikt.hneu.edu.ua/course/view.php?id=201>.

# Додатки

Додаток А  
Таблиця А.1

## Структура складових професійних компетентностей з навчальної дисципліни "Організація туризму (організація туристичних подорожей)" за Національною рамкою кваліфікацій України

59

Складові компетентності, які формулюються в рамках теми	Мінімальний досвід	Знання	Уміння	Комунікації	Автономність і відповідальність
1	2	3	4	5	6
<b>Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства</b>					
Визначати основні етапи створення туристичного підприємства	Сутність понять організаційно-правова форма, туроператорська та турагентська діяльність підприємств	Знання про сутність догвірних взаємовідносин та партнерські зв'язки туристичних підприємств	Ідентифікувати основні умови функціонування туристичного підприємства	Ефективно оцінювати та використовувати договір взаємовідносин процесу виробництва і реалізації туристичних послуг	Відповідальність за правильність оформлення туристичного ваучера
<b>Тема 2. Технології створення туристичного продукту та формування його асортименту</b>					
Визначати поняття та структуру туристичного продукту	Організація виробництва та конкурентоспроможність туристичного продукту	Знання про туристичний ринок та організацію просування туристичного продукту	Формувати туристичний пакет та ідентифікувати додаткові туристично-екскурсійні послуги	Презентувати результати визначення якості та конкурентоспроможності туристичного продукту	Відповідальність за точність і коректність визначення вартості туристичного продукту
<b>Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів та організація їх обслуговування</b>					
Визначити техніку та технологію продажів у туристичній фірмі	Характеристика принципів формування програм перебування туристів	Знання основних правил та порядку складання програм перебування туристів	Здійснювати оцінювання основних ознак класифікації страхування	Презентувати особливості створення програм перебування туристів залежно від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування	Відповідальність за точність і коректність аналізу пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів, переваги власного продукту

1	2	3	4	5	6
<b>Тема 4. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів</b>					
Визначати сутність транспортних послуг та транспортних подорожей	Характеристика типу маршруту, виду транспорту, побудови траси та тривалості подорожі	Знання класифікаційних ознак транспортних подорожей	Здійснювати аналіз діяльності міжнародних організацій з питань безпеки перевезень	Презентувати результати застосування статистики використання транспортних засобів у туристських подорожах	Самостійно приймати рішення щодо переваг та недоліків різних видів транспорту
<b>Тема 5. Туристичні перевезення на авіатранспорті</b>					
Визначати сутність повітряного транспортування	Характеристика системи міжнародного повітряного транспорту	Знання основних характеристик ринку авіаційних перевезень в світі та в Україні	Здійснювати аналіз форми взаємодії авіакомпаній і туристських фірм	Презентувати результати обслуговування, що надаються авіакомпаніями	Самостійно приймати рішення щодо основних видів тарифів та класів обслуговування, що надаються авіакомпаніями
<b>Тема 6. Туристичні перевезення на залізничному транспорті та автотранспортне обслуговування туристів</b>					
Визначати систему пасажирських перевезень та організацію автобусних подорожей	Характеристика особливостей переміщення та подорожей на автобусах та потягах	Знання умов та порядку обслуговування в потягах за формулою "євро-найт" та організація спеціальних туристських потягів	Здійснювати аналіз прогресивних технологій обслуговування пасажирів і туристів на авто та залізничному транспорті	Презентувати результати визначення економічної ефективності розрахунку вартості проїзду	Самостійно приймати рішення щодо вирішення проблем під час перетину кордонів
<b>Тема 7. Морські та річкові перевезення та круїзи</b>					
Визначати поняття морські та річкові круїзи	Характеристика основних круїзних регіонів та морських шляхів	Знання умов та порядку берегового обслуговування туристів	Визначати умови функціонування спеціальних пасажирських суден	Презентувати результати організації різноманітних за формою і змістом маршрутів із використанням водного транспорту	Приймати рішення щодо порядку використання нетрадиційних водних засобів переміщення

1	2	3	4	5	6
<b>Тема 8. Види туристських формальностей. Паспортно-візові формальності</b>					
Здатність до виконання паспортно-візових туристських формальностей	Сутність паспортно-візових туристських формальностей та їх класифікація. Види паспортів та умови їх надання	Знання порядку здійснення паспортно-візових туристських формальностей та особливостей перетину кордону з метою здійснення туристських подорожей туристами	Ідентифікувати ключові проблеми здійснення туристських формальностей	Ефективно формувати комунікаційну стратегію	Відповідальність за точну ідентифікацію ключових проблем здійснення туристських формальностей
<b>Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності</b>					
Здатність до виконання митних, валютних та медико-санітарних туристських формальностей	Сутність митних, валютних та медико-санітарних туристських формальностей та їх класифікація	Знання порядку здійснення митних, валютних та медико-санітарних особливостей перетину кордону з метою здійснення туристських подорожей туристами	Ідентифікувати ключові проблеми здійснення туристських формальностей	Ефективно формувати комунікаційну стратегію	Відповідальність за точну ідентифікацію ключових проблем здійснення туристських формальностей
<b>Тема 10. Безпека та страхування в туризмі</b>					
Навички з технологій страхування у туристичній сфері та забезпечення безпеки туристів під час подорожей	Правила та норми, що регулюють питання безпеки туристських подорожей в Україні	Знання правил поведінки та обов'язків туристів під час подорожі	Укладати страховий договір	Основи взаємодії у форс-мажорних ситуаціях	Самостійно приймати ефективні рішення щодо надання допомоги в разі настання форс-мажорних обставин

1	2	3	4	5	6
<b>Тема 11. Туристичні документи та правила їх оформлення</b>					
Навички з оформлення туристичних документів	Види договорів у туризмі та порядок їх оформлення	Знання правил оформлення, умов зміни чи розірвання договорів на туристичне обслуговування, туристичних ваучерів	Укладати договори на туристичне обслуговування	Ефективно формувати комунікаційну стратегію	Приймати ефективні управлінські рішення та відповідати за надійність і точність результатів
<b>Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування</b>					
Навички з технологій бронювання у туристичній сфері	Особливості бронювання у туризмі	Знання основних етапів та сучасних технологій бронювання та резервування у туризмі	Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання	Ефективно формувати комунікаційну стратегію	Самостійно здійснювати бронювання та резервування з використанням сучасних технологій та засобів
<b>Тема 13. Організація туристичного обслуговування та претензійна робота в туризмі</b>					
Здатність до організації, обліку та контролю туристичного обслуговування, визначення прав й обов'язків туристів	Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування. Основні права та обов'язки туристів	Знання організації туристичного обслуговування, його контролю, обліку та розрахунків, порядку компенсації втрат у разі неякісного обслуговування	Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування	Здатність до взаємодії в процесі організації туристичного обслуговування та вирішення претензій	Приймати рішення щодо вирішення проблем неякісного обслуговування

## Зміст

Вступ.....	3
1. Опис навчальної дисципліни .....	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни .....	4
3. Програма навчальної дисципліни .....	8
4. Структура навчальної дисципліни.....	16
5. Теми та плани семінарських занять.....	18
6. Теми практичних занять .....	20
6.1. Приклади типових практичних завдань за темами.....	22
7. Самостійна робота.....	25
7.1. Контрольні запитання для самодіагностики .....	29
8. Індивідуально-консультативна робота .....	36
9. Методи навчання .....	37
10. Методи контролю .....	40
11. Розподіл балів, які отримують студенти .....	48
12. Рекомендована література.....	55
12.1. Основна .....	55
12.2. Додаткова .....	55
12.3. Інформаційні ресурси.....	58
12.4. Методичне забезпечення .....	58
Додатки.....	59

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Робоча програма  
навчальної дисципліни  
"ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ (ОРГАНІЗАЦІЯ  
ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ)"  
для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм"  
усіх форм навчання**

Укладачі: **Стрижак** Олена Олегівна  
**Кравцова** Альона Володимирівна

Відповідальний за випуск *О. А. Сущенко*

Редактор *М. А. Ковальчук*

Коректор *Т. А. Маркова*

План 2016 р. Поз. № 152.

Підп. до друку 09.06.2016 р. Формат 60 x 90 1/16. Папір офсетний. Друк цифровий.  
Ум. друк. арк. 4,0. Обл.-вид. арк. 5,0. Тираж 40 пр. Зам. № 80.

---

Видавець і виготівник – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру  
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*