

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Ректор ВНПЗ «Дніпровський  
гуманітарний університет»

**Олег КИРИЧЕНКО**

2023р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ**

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь

**бакалавр**

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність

**241 Готельно-ресторанна справа**

(шифр і назва)

Освітня програма

**Готельно-ресторанна справа**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

**Наказ № 39-02 від 01.06.2022 р.**

Статус навчальної дисципліни

**вибіркова**

(обов'язкова або вибіркова)

Мова навчання:

**українська**

**Дніпро – 2023**

Організація туризму // Робоча програма навчальної дисципліни. –Дніпро :  
ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2023.14с.

**РОЗРОБНИК(-И):** Тесленко Т.В., доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, кандидат економічних наук

Розглянуто на засіданні кафедри \_туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
2023р., протокол № 9

Схвалено Вченою радою університету, рекомендовано для використання в  
освітньому процесі протягом 5 років. 2023р., протокол №

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Організація туризму» є формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок щодо умов та принципів формування програми туристичних подорожей; нарощування географії подорожей турфірмою; технології та організації туристичних подорожей; організації турів та їх транспортної складової; методологічних засад програмного обслуговування; правил виконання туристичних формальностей, забезпечення безпеки туристичних подорожей, виконання претензійної роботи та ін.

**Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:**

- ЗК4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- ЗК5. Здатність працювати в команді.
- ЗК7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
- ЗК8. Навички здійснення безпечної діяльності.
- ЗК9. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ЗК13. Здатність здійснювати комунікаційну діяльність, логічно вірно, аргументовано доводити власну думку та відстоювати власну позицію.
- СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.
- СК4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
- СК5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- СК8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.
- СК12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**Програмні результати навчання:**

- ПРН10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.
- ПРН11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.
- ПРН16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.
- ПРН25. Пояснювати характер певних подій та процесів з розумінням професійного та суспільного контексту.
- ПРН26. Аналізувати та використовувати законодавчі, нормативно-правові акти у забезпеченні діяльності закладів готельного та ресторанного бізнесу

**Передумови для вивчення навчальної дисципліни** (міждисциплінарні зв'язки): Вивчення навчальної дисципліни «Організація туризму» здійснюється після засвоєння здобувачами знань з навчальних дисциплін Вивчення навчальної дисципліни «Організація туризму» здійснюється після засвоєння здобувачами знань з навчальних дисциплін «Історія світової культури», «Інформатика та сучасні інформаційні системи та технології», «Вступ до гостинності», «Інформаційне забезпечення готельно-ресторанного та туристичного бізнесу».

**Результати** вивчення навчальної дисципліни «Організація туризму»

Відповідно до вимог освітньо-професійної програми, здобувачі вищої освіти повинні:

**знати:**

- 1) предмет, мету, задачі, види організації туристичної подорожі; правила та порядок оформлення туристичних документів, виконання всіх видів туристичних формальностей;
- 2) основи побудови, розрахунку і аналізу сучасної системи показників, що характеризують діяльність господарюючих суб'єктів у сфері туризму; технологію та організацію туристичних подорожей, страхування в туризмі; права і обов'язки туристів та умови виконання претензійної роботи в туризмі; оформлення туристичної звітності; визначення та забезпечення безпеки туристичних подорожей;
- 3) параметри створення турпродукту підприємства, форми активізації туристів; умови бронювання туристичного обслуговування та організації обліку і контролю надання послуг;

**вміти:**

- 1) застосовувати правила та моделі формування програм туристичного обслуговування; оформлювати вихідну документацію підприємств сфери туризму, щодо надання транспортних засобів, включаючи страхові поліси;
- 2): оформлювати документацію, щодо організації туристичної подорожі; проводити аналіз фінансово-господарської діяльності підприємства у сфері транспортних послуг; оформлювати вихідну документацію підприємств сфери туризму, щодо надання транспортних засобів, включаючи страхові поліси;
- 3): розробляти та обґрунтовувати основні напрями удосконалення та підвищення ефективності організації роботи суб'єктів туристичної індустрії, документального їх забезпечення; визначати стратегію і

тактику розвитку господарюючого суб'єкта в сфері туризму на основі проведеного аналізу;

4) застосовувати нові форми та методи обслуговування в туризмі; формулювати рекомендації з підвищення стійкості тур-підприємства; узагальнювати результати проведеної роботи, робити акти виконаних робіт та засад щодо збору відгуків клієнтів, розробляти рекомендації щодо формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей.

**Обсяг навчальної дисципліни:** Додатки 1.1, 1.2. (оновлюється щорічно).

### **Програма навчальної дисципліни**

#### **Змістовний модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України**

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

Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності. Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг. Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні.

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

Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою). Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт. Розвиненість туристичної інфраструктури впродовж транспортних коридорів. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру. Активізація туристів та засоби залучення туристів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.

##### **Тема 3. Організація обслуговування клієнтів**

Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Фактори, що впливають на формування та

комплектацію програм перебування туристів. Створення бази реалізації програм перебування, партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів (для підприємств сезонної дії та лікувально-оздоровчого профілю).

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Порівняльний аналіз (позиціонування) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

#### **Тема 4. Організація транспортних подорожей та перевезень**

Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень. Види транспортних подорожей та їх характеристика. Перевізні документи та правила їх оформлення. Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах. Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.

Характеристика сучасного стану ринку авіаперевезень. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на авіатранспорті. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Умови організування чартерних перевезень. Авіа-чартер.

Стан розвитку залізничних сполучень. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Специфіка перевезення туристів залізничним транспортом за кордоном.

Особливості обслуговування водним транспортом та формування круїзних територій. Характеристика основних круїзних територій світу. Ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей. Ринок туристичних послуг морських (річкових) круїзів України. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка.

Види автотранспортних перевезень. Розробка туристичного автотранспортного маршруту. Визначення економічної ефективності рейсів та складання графіків руху.

### **Змістовий модуль 2. Туристичні формальності та організація туристичного обслуговування**

#### **Тема 5. Види туристичних формальностей та умови їх виконання**

Поняття та основні види туристичних формальностей. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей. Перелік основних нормативних документів, які

забезпечують спрощення туристичних формальностей та встановлення візового режиму в ряді країн світу.

Паспорти та їх види. Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Правила в'їзду-виїзду та транзитного проїзду через територію України та іноземних держав. Оформлення в'їзних віз. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів. Ступені захисту марки візи від підробки. Основні реквізити туристичної візи.

Визначення понять «митні формальності», «митний догляд», «митна декларація». Поняття митних формальностей та органи, що забезпечують їх виконання. Задачі Державної митної служби. Правила ввозу в Україну та вивозу з України речей і товарів. Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації. Основні реквізити митної декларації та порядок її заповнення. «Визначення поняття» медико-санітарні формальності» в тому числі для туристів.

Перелік міжнародних документів що регулюють питання в'їзду-виїзду в екологічно (медично) небезпечні території. Епідеміологічно небезпечні території та правила поведінки туристів при здійсненні подорожей. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України.

## **Тема 6. Страхування в туризмі**

Державне регулювання страхової діяльності в Україні. Класифікації в страхуванні.

Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування. Страхування від нещасних випадків в туристичній індустрії. Основні суб'єкти страхового ринку туристичних послуг. Схеми страхування туристів. Страхування відповідальності туристичних організацій за невиконання контрактних або договірних умов. Особисте страхування в туристичній індустрії. Майнове страхування в туристичній індустрії. Страхування як елемент ризик-менеджменту в туристичній діяльності

Правила і порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових сум. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.

## **Тема 7. Туристичні документи та правила їх оформлення**

Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Ваучер як основний туристичний документ. Правила та порядок оформлення туристичних ваучерів. 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.

Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Правила взаємодії туристичної фірми та готельного підприємства. Процеси організації, обліку та контролю туристичного

обслуговування. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.

Основні права та обов'язки туристів. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора.

### **Тема 8. Безпека 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. 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 з питань безпеки туристичних подорожей.

### **Форма підсумкового контролю успішності навчання**

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмінь та інших компетентностей за певний період навчання (навчальний семестр, навчальний рік).

З навчальної дисципліни «Організація туризму» передбачено:

- для денної форми навчання – залік (4 сем);
- для заочної форми навчання – залік (4 сем).

### **Політика курсу, критерії та засоби оцінювання успішності навчання**

За кредитно-модульною системою викладення навчальної дисципліни «Організація туризму» застосовуються такі основні види контролю знань:

- поточний контроль – систематично на різних навчальних заняттях впродовж семестру у формах:
  - усне опитування;
  - письмові контрольні експрес-роботи;
  - тестовий контроль;
  - підсумковий контроль – у кінці семестру після вивчення навчальної дисципліни у формі заліку.

За рішенням викладача або кафедри *нараховуються заохочувальні бали* за наступні види робіт:

- за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;
- за виконання творчих завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);



– за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

*Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи:* здобувачі, які пропустили семінарські заняття або лекції, мають можливість відпрацювати заборгованості під час консультацій, що проводяться викладачем, відповідно до графіку консультацій. Для отримання певної кількості балів здобувач має можливість усно відповісти на питання теми, за якою він має заборгованість або виконати індивідуальну роботу, що складається з завдань, визначених викладачем в кожному окремому випадку (в залежності від обсягу заборгованості).

Обов'язковою умовою при нарахуванні загальної кількості балів здобувачу є необхідність дотримання принципів політики доброчесності. Дотримання *академічної доброчесності* передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, поточного та підсумкового контролю результатів навчання; посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

У випадку встановлення випадків академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації, списування, обману з боку здобувачів встановлюється академічна відповідальність. До здобувачів застосовуються види відповідальності, передбачені частинами 6 та 7 статті 42 Закону України «Про освіту».

**Поточний контроль по змістовному модулю 1** проводиться після вивчення теми № 4 у вигляді контрольної роботи (теми 1-4).

**Поточний контроль по змістовому модулю 2** проводиться після вивчення теми № 8 у вигляді контрольної роботи (теми 5-8).

**Схема формування оцінки.**

Критерії переведення оцінок за 100-бальною шкалою у національну шкалу та шкалу ЄКТС

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою (екзамен /залік)	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Пояснення
90–100	Відмінно	A	«Відмінно» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані в повному обсязі.

83–89	Добре	<b>B</b>	«Дуже добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані, якість виконання більшості з них оцінена кількістю балів, близькою до <b>максимальної</b> .
75–82		<b>C</b>	«Добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний <b>цілком</b> ; в основному сформовані практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані, якість виконання <b>жодного</b> з них <b>не оцінена мінімальною</b> кількістю балів, деякі види завдань виконані з помилками.
68–74	Задовільно	<b>D</b>	«Задовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний <b>не повністю</b> , але прогалини не носять істотного характеру; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; <b>більшість</b> передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань містять помилки.
60–67		<b>E</b>	«Достатньо» – теоретичний зміст курсу засвоєний <b>частково</b> ; не сформовані деякі практичні навички роботи; частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до <b>мінімального</b> .
35–59	Незадовільно	<b>FX</b>	«Умовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний <b>частково</b> ; не сформовані необхідні практичні навички роботи; <b>більшість</b> навчальних завдань не виконано або якість їх виконання оцінено кількістю балів, близькою до <b>мінімальної</b> ; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу <b>можливе підвищення якості</b> виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання).
1–34		<b>F</b>	«Безумовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу не засвоєний; не сформовані необхідні практичні навички роботи; всі виконані навчальні завдання містять <b>грубі помилки</b> або не виконані взагалі; додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не призведе до значного підвищення якості виконання навчальних завдань.

**Розподіл балів, які отримують студенти**

ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ		
<b>Поточний контроль (ПК)</b>		<b>Підсумковий контроль</b>
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота	
≤ 40	≤ 20	<b>ЗАЛІК (З)</b>
≤ 60		≤ 40
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ З ≤ 100		
ДЛЯ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ		
<b>Поточний контроль (ПК)</b>		<b>Підсумковий контроль</b>
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота	
≤ 20	≤ 40	<b>ЗАЛІК (З)</b>

$\leq 60$	$\leq 40$
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ З $\leq 100$	

### Форми та організація оцінювання (3 семестр):

#### Денна форма

##### Поточне оцінювання

Форма оцінювання	Максимальна кількість балів
Експрес-контроль знань на семінарських та практичних заняттях (відповідь з урахуванням самостійно опрацьованого теоретичного матеріалу, за кожну відповідь – 0,5 бали)	5
Опитування, виступи на семінарських та практичних заняттях (відповідь на питання -1 бал; доповіді, виступи, аналітичні звіти; розрахунково-графічні роботи; презентації результатів виконаних завдань та досліджень; студентські презентації та виступи 2-4 бали; розв'язання задач, за кожну задачу – 2-4 бали; розв'язання ситуаційних завдань, за кожне завдання – 2-4 бали)	25
Самостійна (індивідуальна) робота: розв'язання та перевірка завдань для самостійної роботи, за кожне – 2-4 бали)	20
Тестування за темами (20 тестових завдань по 0,5 бали, (1-8 теми)	10
Максимальна кількість балів за поточне оцінювання	60

#### Заочна форма

##### Поточне оцінювання

Форма оцінювання	Максимальна кількість балів
Опитування, виступи на семінарських та практичних заняттях (відповідь на питання -1 бал; доповіді, виступи, аналітичні звіти; розрахунково-графічні роботи; презентації результатів виконаних завдань та досліджень; студентські презентації та виступи 2-4 бали; розв'язання задач, за кожну задачу – 2-4 бали; розв'язання ситуаційних завдань, за кожне завдання – 2-4 бали)	40
Самостійна (індивідуальна) робота: розв'язання та перевірка завдань для самостійної роботи, за кожне – 2-4 бали)	20
Максимальна кількість балів за поточне оцінювання	60

##### Підсумковий контроль(для денної та заочної форми навчання)

Форма оцінювання (залік)	Строки проведення оцінювання (тижні викладання)	Максимальна кількість балів
Тестові завдання (1 бал за кожну правильну відповідь)	За графіком навчального процесу	40

**Критерії оцінювання знань здобувачів (для денної та заочної форми навчання)**

<i>Поточний контроль</i>	
<b>Бали</b>	<b>Критерій</b>
0,5 бали	за кожен правильну відповідь експрес-опитування на семінарських та практичних заняттях
1 бал	відповідь на питання, участь у навчальній дискусії
2-4 бали	за правильне розв'язання задач, рішення практичних задач доповіді, виступи, аналітичні звіти; розрахунково-графічні роботи; презентації результатів виконаних завдань та досліджень; студентські презентації та виступи
1 бал	участь у розв'язання ситуаційних завдань
0,5 бали	за кожен правильну відповідь за розв'язання тестових завдань
2-3 бали	за правильне розв'язання завдань при виконанні самостійної роботи
1-2 бали	участь у діловій грі
3-4 бали	доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни
Самостійна (індивідуальна) – 2-4 бали	Інд.-самостійне завдання оцінюється за такими критеріями: <input type="checkbox"/> самостійність виконання; <input type="checkbox"/> логічність та послідовність викладення матеріалу; <input type="checkbox"/> повнота розкриття теми (проблемної ситуації або практичного завдання); <input type="checkbox"/> обґрунтованість висновків; <input type="checkbox"/> використання статистичної інформації та довідкової літератури; <input type="checkbox"/> відповідність вимогам щодо виконання графічного завдання; <input type="checkbox"/> можлива наявність конкретних пропозицій; <input type="checkbox"/> якість оформлення.
<b>Підсумковий контроль (3 семестр-залік)</b>	
40 балів	Тестові завдання (1 бал за кожен правильну відповідь)

**«Критерії оцінювання аудиторної роботи у вигляді усної відповіді здобувачів»**

<b>ПОЯСНЕННЯ</b>	
<b>3</b>	Питання, винесені на розгляд, <b>засвоєні у повному обсязі; на високому рівні сформовані</b> необхідні практичні навички та вміння; <b>всі</b> навчальні завдання, передбачені планом заняття, <b>виконані</b> в повному обсязі. Під час заняття продемонстрована стабільна активність та ініціативність. Відповіді на теоретичні питання, розв'язання практичних завдань, висловлення власної думки стосовно дискусійних питань ґрунтується <b>на глибокому знанні</b> предметної області навчальної дисципліни
<b>2</b>	Питання, винесені на розгляд, <b>у цілому засвоєні</b> ; практичні навички та вміння мають <b>поверхневий характер</b> , потребують подальшого напрацювання та закріплення; навчальні завдання, передбачені планом заняття, <b>виконані, деякі</b> види завдань виконані з <b>помилками</b> .
<b>0</b>	<b>Відсутність на занятті</b>

**Підсумковий контроль (для денної та заочної форми навчання):**

<i>Підсумковий контроль (4семестр-залік)</i>	
<b>Бали</b>	<b>Критерій</b>
<b>№1. Теоретичне питання 1</b>	
9-10	Повне розкриття теоретичного питання з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі програмного, додаткового матеріалу, законодавчих актів і нормативних документів та обґрунтованого викладу питання, що супроводжується доречними прикладами.
7-8	Питання висвітлено повно, логічно, обґрунтовано, студент виявив уміння аналізувати факти, події, але у відповідях допущені неточності.
5-6	Студент у цілому відповів на поставлене запитання, але не спромігся аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату, допускає незначні помилки.
1-4	Студент дає неповні відповіді, допускає помилки.
0	Нульову оцінку одержує студент, якщо він дає неправильну відповідь на запитання, показує незадовільне знання понятійного апарату чи взагалі нічого не відповів
<b>№2. Теоретичне питання 2</b>	
9-10	Повне розкриття теоретичного питання з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі програмного, додаткового матеріалу, законодавчих актів і нормативних документів та обґрунтованого викладу питання, що супроводжується доречними прикладами.
7-8	Питання висвітлено повно, логічно, обґрунтовано, студент виявив уміння аналізувати факти, події, але у відповідях допущені неточності. незначні помилки.
5-6	Студент у цілому відповів на поставлене запитання, але не спромігся аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату, допускає незначні помилки.
1-4	Студент дає неповні відповіді, допускає помилки.
0	Нульову оцінку одержує студент, якщо він дає неправильну відповідь на запитання, показує незадовільне знання понятійного апарату чи взагалі нічого не відповів
<b>№3. Тестові завдання</b>	
0-10	Тестові завдання (10 тестових завдань, за кожен правильну відповідь-1 бал)
<b>№4 Практичне завдання</b>	
9-10	Студент правильно розв'язав практичне завдання (задачу), визначив методику розв'язання та зміст застосовуваного понятійного апарату і формул, аргументував висновки.
7 – 8	Студент показав знання методики розв'язання практичного завдання (задачі) та змісту застосовуваного понятійного апарату і формул. Проте допущені окремі незначні помилки у розв'язанні.
5 – 6	Студент показав знання методики розв'язання практичного завдання (задачі) та змісту застосовуваного понятійного апарату і формул. Проте допущені помилки у розв'язанні не дають можливості зробити правильні висновки.
1 – 4	Студент частково розв'язав практичне завдання (задачу), але не спромігся аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату та методики розв'язання задачі.

0	Студент неправильно розв'язав практичне завдання (задачу), показав незадовільне знання понятійного апарату, або взагалі нічого не відповів.
---	---

**Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна:**

*при вивченні дисципліни застосовується мультимедійне обладнання; графічні засоби; технічні засоби: звуко- і відеозаписи тощо.*

*Програмне забезпечення: Office 365, Zoom, PowerPoint, Microsoft Excel, Microsoft Word*

**Інформаційне та методичне забезпечення навчальної дисципліни (рекомендовані джерела інформації)**

*Додаток 2 (оновлюється в разі необхідності) до Робочої програми з навчальної дисципліни*

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Проректор з навчальної та  
наукової роботи  
Дніпровського  
гуманітарного університету

**Тетяна АЛФЬОРОВА**  
\_\_\_\_\_ **2023**

**ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ**

---

Освітній ступінь	<b>бакалавр</b>	(назва ступеня вищої освіти)	Спеціальність	<b>241 Готельно-ресторанна справа</b>	(шифр і назва)
------------------	-----------------	------------------------------	---------------	---------------------------------------	----------------

---

Форма навчання	<b>ДЕННА</b>	Обсяг	<b>3</b>	кредити ЄКТС	<b>90</b>	годин
Курс	<b>2</b>	Групи	<b>ГР</b>	на 2023/2024 навчальний рік (назва факультету (-ів))		

---

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна та індивідуальна робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практ.заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства	11	4	2	2	-	7
2	Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	12	6	2	2	2	6
3	Тема 3. Організація обслуговування туристів	12	4	2	2	-	8
4	Тема 4. Організація транспортних подорожей та перевезень	11	6	2	2	2	5

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна та індивідуальна робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
5	Тема 5. Види туристичних формальностей та умови їх виконання	11	4	2	2	-	7
6	Тема 6. Страхування в туризмі	11	6	2	2	2	5
7	Тема 7. Туристичні документи та правила їх оформлення	11	6	2	2	2	5
8	Тема 8. Безпека туристичних подорожей	11	4	2	2	-	7
	Разом за семестр	90	40	16	16	8	50
	<b>Форма підсумкового контролю</b>	<i>залік</i>					

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри економіки та менеджменту туристичної діяльності, протокол від \_\_\_\_\_ 2023 № \_\_\_\_.

**Завідувач  
кафедри**

**Тетяна Тесленко**



Додаток 1.2.  
до Робочої програми з навчальної  
дисципліни

### ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з навчальної та наукової  
роботи Дніпровського  
гуманітарного університету

**Тетяна АЛФЬОРОВА**  
\_\_\_\_\_ 2023

## ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь: бакалавр Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа  
(назва ступеня вищої освіти) (шифр і назва)

на 2023/2024 навчальний рік

Форма навчання ЗАОЧНА, обсяг 3 кредити ЄКТС, (90 годин)

Курс 2 Групи \_\_\_\_\_

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна та індивідуальна робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практ.заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства	11	2	2	-	-	9
2	Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	12	-	-	-	-	12
3	Тема 3. Організація обслуговування туристів	12	2	2	2	-	10
4	Тема 4. Організація транспортних подорожей та перевезень	11	-	-	-	-	11
5	Тема 5. Види туристичних формальностей та умови їх виконання	11	2	2	2	-	9
6	Тема 6. Страхування в туризмі	11	-	-	-	-	11

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна та індивідуальна робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
7	Тема 7. Туристичні документи та правила їх оформлення	11	2	2	-	-	11
8	Тема 8. Безпека туристичних подорожей	11	-	-	-	-	11
	Разом за семестр	90	8	8	-	-	72
	<b>Форма підсумкового контролю</b>	<i>залік</i>					

**Завідувач  
кафедри**

**Тетяна Тесленко**

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри економіки та менеджменту туристичної діяльності, протокол від \_\_\_\_\_ 2023 № \_\_\_\_\_.

## ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

---

Освітній ступінь	(назва навчальної дисципліни)	241 Готельно- ресторанна справа
	Бакалавр	
	(назва ступеня вищої освіти)	(шифр і назва)

---

на 2022/2023 навчальний рік

#### Основні нормативні акти:

1. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР.  
URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>
2. Про державний кордон України: Закон України від 04.11 1991 року № 1777-ХІІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1777-12#Text>
3. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України: Закон України від 21 01 1994 року № 3857-ХІІ.  
URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3857-12#Text>
4. Правила оформлення візових документів для в'їзду в Україну, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.1999 р. N 227.  
URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/227-99-%D0%BF#Text>
5. Правила оформлення та видачі консульськими установами України паспортів громадян України для виїзду за кордон, посвідчень на повернення в Україну громадян України та проїзних документів дитини, затверджені наказом Міністерства закордонних справ України від 01.07.1997 р. № 93-сд.  
URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0406-97#Text>
6. Національний стандарт України «Вимоги до оформлювання документів» ДСТУ 4163-2003, чинний від 01.09.2003. URL: [https://www.dnu.dp.ua/docs/ndc/standarts/Derg\\_unifikovana\\_sustema\\_DSTU\\_4163-2003.pdf](https://www.dnu.dp.ua/docs/ndc/standarts/Derg_unifikovana_sustema_DSTU_4163-2003.pdf)
7. Господарський Кодекс України: Кодекс України від 16.01.2003 р. № 436-IV. URL:<http://zakon.rada.gov.ua>.
8. Податковий Кодекс України: Кодекс України від 2.12.2010 р. № 2755-VI. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.

#### Підручники:

1. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покогодна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. Х.: ХНАМГ, 2008. 541 с.

2. Туристична політика зарубіжних країн : підручник / кол. авт.; за ред. А. Ю. Парфіненка. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 220 с.
3. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності : підручник/ Т. Г. Сокол; за заг. ред. В. Ф. Орлова. Київ : Грамота, 2006. 264 с.: ил.: Бібліогр, 260 с.
4. Туроперейтинг : підручник / Г. І. Михайліченко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 304 с.

### **Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали:**

1. Правове регулювання туристичної діяльності [Електронний ресурс] : навчальний посібник / Г. М. Брусільцева, О. Г. Зима. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. 214 с.
2. В. В. Абрамов Організація туризму (Організація туристичних подорожей); конспект лекцій для студентів 1-2 курсів денної та заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.140103 Туризм, Харків. 2016 р.
3. Бейдик О. О. Рекреаційні ресурси України : навч. посібник / О. О. Бейдик. – Київ : Альтерпрес. 2009. 400 с.
4. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навчальний посібник. Дніпро: ДГУ, 2022. 348 с.
5. Тонкошкур М. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація туризму» (Основи туризмознавства) (для студентів 1-2 курсу денної та заочної форми навчання за напрямом підготовки 6.140103 Туризм) / М. В. Тонкошкур, В. В. Абрамов, Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 134 с
6. Рудяк, Ю., Усе про облік та організацію туристичної діяльності. / Ю. Рудяк, В. Кузнецов, А. Клименко/ [Текст] 3-тє вид., перероб. і доп. Харьков: Фактор, 2006. – 278 с.
7. Організація туристичної діяльності: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2022, 144 с. URL: [Andrushchenko OS\\_Organizaciya\\_turistichnoi\\_diyalnosti\\_KL\\_2022.pdf](https://www.andrushchenko.org.ua/OS_Organizaciya_turistichnoi_diyalnosti_KL_2022.pdf)
8. Чорненька, Н. В. Організація туристичної індустрії: Навч. Посібник [Текст] К.: Атака, 2006. 264 с.
9. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник /Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк/ [Текст] К.: Центр навч. літератури, 2006. 348 с.
10. Устименко, Л. М. Історія туризму: Навчальний посібник./ Л. М. Устименко, І. Ю. Афанасьєв/ [Текст] К.: Альтер-прес, 2005. 320 с.

### **Інші джерела:**

1. Тесленко Т. В. Концепція забезпечення безпеки туризму в Україні. International scientific - practical conference «Managerial, social and technological innovations – the basis of the public good», Lietuvos sporto universitetas, 30 May -31 May 202. Kaunas, Lietuva. 2023. С.284-287
2. Тесленко, Т. В. Культурні комунікації і туризм у контексті

ретроспективи залізничного транспорту. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції викладачів, молодих вчених і студентів, Дніпро, 18 травня 2018 р. – Дніпро: ДГУ, 2018. – С. 190-192

### Інтернет-ресурси:

1. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: <https://www.world-tourism.org>
2. Державна служба України з туризму та курортів. URL: <https://www.tourism.gov.ua>
3. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua>
4. Офіційний сайт Національної бібліотеки ім. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>
5. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
6. Hotel Stars Union, HOTREC, UNWTO  
URL: <http://hotelstars.crimea.ws/documents/standarts-of-categorization/> standarty unwtohotelstars-union.
7. Менеджмент. Бізнес. URL: <https://www.management.com.ua>
8. ВПНЗ Дніпровський гуманітарний університет. Положення про організацію освітнього процесу. URL: [https://dgu.edu.ua/files/images/documents/nmv/poloj\\_opp\\_2023%2B.pdf](https://dgu.edu.ua/files/images/documents/nmv/poloj_opp_2023%2B.pdf)

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри економіки та менеджменту туристичної діяльності, протокол від \_\_\_\_\_ 2023 № \_\_\_\_\_.

**Завідувач  
кафедри**

**Тетяна Тесленко**

ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО  
БІЗНЕСУ

ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

Освітній ступінь	(назва навчальної дисципліни) <b>бакалавр</b>	Спеціальність <b>241 Готельно-ресторанна справа</b>
	(назва ступеня вищої освіти)	(шифр і назва)
Освітня програма	<b>ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА</b>	
	(назва, дата і № наказу про затвердження ОП) <b>Наказ № 39-02 від 01.06.2022 р.</b>	
Форма навчання	<b>Денна</b>	
	(денна/заочна) у 2023/2024 навчальному році	

Плани семінарських (практичних) занять обговорені та схвалені на засіданні кафедри \_\_\_\_\_, протокол від \_\_\_\_\_ 2023 № \_\_\_\_

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ **Тетяна Тесленко**  
(підпис)

Організація туризму // Плани семінарських (практичних) занять для денної форми навчання. Дніпро: ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2021р. \_\_\_\_с.

**РОЗРОБНИК(-И):**

Тесленко Т. В., доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, кандидат економічних наук, доцент

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

*Семінарське заняття № 1 (2 год)*

### **ТЕМА 1. Законодавчі та нормативні умови впровадження господарської діяльності в організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності**

#### ***Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:***

внутрішній туризм, зарубіжний туризм, екскурсійна діяльність, організаційно-правова форма господарювання, туристичне підприємство, ліцензування, сертифікація

***Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:*** обґрунтовувати організаційно-правову форму господарювання щодо туристичного підприємства, розробити проект установчих документів, у відповідності з обраною організаційно-правовою формою

#### **План.**

1. Міжнародні організації та документи, які координують туристську діяльність.
2. Державні органи регулювання туристської діяльності в Україні
3. Основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму, що діють в Україні
4. Туристські формальності: паспортно-візові, митні, валютні, санітарні
5. Етапи створення туристського підприємства

*Практичне заняття № 1 (2 год)*

### **ТЕМА 1. Розробка етапів створення турфірми (туроператора)**

#### **Завдання для самостійної роботи до Теми 1:**

1. Проаналізувати інструменти регулювання міжнародної туристської діяльності
2. Пояснити сутність міжнародних туристських заходів
3. Пояснити права й обов'язки туристів і екскурсантів
4. Обґрунтувати вибір організаційно-правової форми туристського підприємства
5. Надати перелік засновницьких документів, для подальшої державної реєстрації і організаційного оформлення туристського підприємства
6. Розглянути випадки та порядок ліквідації туристського підприємства

#### **Індивідуальні завдання до Теми 1:**

1. Описати міжнародні відносини України у сфері туризму
2. Підготувати оглядовий реферат на тему «Туристська політика в Україні, її основні положення»
3. Описати основні важелі впливу держави на туристську діяльність
4. Схематично відобразити можливі варіанти організаційної структури



управління туристським підприємством

5. Розробити вимоги до офісу й персоналу туристського підприємства

6. Заповнити таблицю, що характеризує еволюцію індустрії туризму

Таблиця 1

Історія розвитку туристичного бізнесу

Історичний період	Країна	Мотив для подорожі	Засіб розміщення	Характеристика
Стародавній (IV тис. до н.е. – середина V ст. н.е)				
Середньовіччя (V-XV ст. н.е.)				
Новий час (XVI ст. – початок XX ст.)				
Сучасний етап (друга половина XX ст. – початок XXI ст.)				

7. Підготувати інформативний реферат на тему «Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні».

**ТЕМА 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту**

*Семінарське заняття № 2 (2 год.).*

**ТЕМА 2. Характеристика основних технологічних процесів на туристських підприємствах**

**Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:**

туристичний продукт, туристична послуга, тур, туристський маршрут, туристський похід, туристська подорож, технологічна карта, інформаційний листок, путівка туристичної подорожі.

**Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:** обґрунтувати рішення з питань розробки проекту туристського маршруту та окремої туристської послуги.

**План.**

1. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси в галузі туризму
2. Технологічні аспекти формування туристських послуг і доставки туристського продукту до споживача
4. Структура та основний зміст звіту про проведення експедиційного обстеження маршруту туристського походу

**Практичне заняття № 2 (2 год)**

**ТЕМА 2. Проектування послуги «Туристська подорож»**

План.

1. Розробка технологічної карти екскурсії.
2. Розробка технологічної карти подорожі по Україні.
3. Розробка технологічної карти подорожі за межами України.
4. Формування програми подорожі.

**Завдання для самостійної роботи до Теми 2:**

1. Описати учасників технологічних процесів в туристській діяльності
2. Розглянути особливості організації спеціалізованих видів туризму
3. Пояснити порядок розробки Технологічної карти туристської подорожі за маршрутом
4. Описати правила організації і проведення заходів виставкової індустрії

**Індивідуальні завдання до Теми 2:**

1. Розробити інформаційний листок до путівки туристської подорожі
2. В табличному вигляді (Табл.1) розробити проект технологічної карти екскурсії

Таблиця 1

Ділянки переміщення по маршруту від місця збору до останнього пункту на певній ділянці маршруту	Місця зупинки	Об'єкт показу	Тривалість показу	Основний зміст інформації
---	---------------	---------------	-------------------	---------------------------

3. Розробити проект посадової інструкції менеджера турфірми (туроператора)
4. Розробити рекомендації, що стосуються службового приміщення турфірми
5. Розробити схему екскурсії по м. Дніпро за формою:

Маршрут екскурсії \_\_\_\_\_

перелік об'єктів показу \_\_\_\_\_

Тривалість (рік) \_\_\_\_\_

Протяжність (км) \_\_\_\_\_

Схема маршруту

(географічне уявлення ділянок переміщення, місць зупинок з позначенням тривалості (хв) і протяжності (км))

Розшифровка схеми маршруту

1. Перелік географічних точок проходження транспорту за маршрутом.
2. Перелік зупинок.
3. Позначення місця початку екскурсії.

**ТЕМА 3. Організація обслуговування клієнтів**

**Семінарське заняття №3 (2 год.)**

**ТЕМА 3. Опанування технології створення туристського продукту (турпродукту).**

**Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:**

графік, тур, турпродукт, туристична послуга, технологія, програма, екскурсія, туристична подорож, туристичний похід, комплексність.

**Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:** складати перспективні програми турів з метою подальшої апробації їх на ринку та виявлення рівня відповідності запитам туристів; застосовуючи методики планування та впровадження нового турпродукту; проектувати процес обслуговування туристів за окремими етапами надання послуги, використовуючи існуючі технології.

### **План.**

1. Теоретичні засади програмного обслуговування в туризмі.
2. Правила та порядок складання програм перебування туристів
3. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів
4. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів

### **Завдання для самостійної роботи до Теми 3:**

1. Пояснити особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.
2. Проаналізувати умови виконання програм перебування туристів.
3. Розглянути змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту, а також його відповідність вимогам певних типів туристів.
4. Надати перелік необхідних комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми.

### **Індивідуальні завдання до Теми 3:**

1. Розробити програму екскурсії перебування в Дніпрі або Дніпропетровській області.
2. Розробити програму 2-х добової туристичної подорожі в межах України
3. Розробити програму перебування 3-х або 4-х добової туристичної подорожі за межами України
4. Розробити проект послуги «Туристський похід»
5. В табличному виді скласти графік заїздів (для підприємств сезонної дії та лікувально-оздоровчого профілю) з урахуванням завантаження підприємств розміщення
6. Сформулювати шкалу потреб клієнтів турфірми в графічному вигляді

## **ТЕМА 4. Організація транспортних подорожей та перевезень**

### *Семінарське заняття №2 (2 год.)*

**ТЕМА 4. Характеристика критеріїв вибору транспортних засобів, якими користується туроператор на ринку транспортних послуг**

***Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:***

транспортні послуги, транспортні подорожі, транспортна система, автомобіль, автомагістраль, бездоріжжя, таксі, дорожній рух, транзит, мотоцикл, прокат автомобілів, страхування, залізничний транспорт, пасажирський вагон, мости, переїзди, переходи, залізничні сполучення, трансконтинентальні маршрути, швидкісний трансфер з аеропортів, рухомий

склад, літак, чартер, тариф, дисконтні програми, багаж, річкові подорожі, круїз.

**Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:** організувати транспортне забезпечення подорожі, обґрунтувати вибір транспортного засобу; скласти маршрут подорожі; організувати перевезення автомобільним транспортом; організувати перевезення автобусним транспортом; організувати перевезення залізничним транспортом; організувати перевезення повітряним транспортом; організувати перевезення морським та іншими засобами транспорту; розраховувати вартість перевезень.

#### **План.**

1. Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів
2. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень.
3. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті
4. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті
5. Особливості обслуговування водним транспортом та формування круїзних територій
6. Технологія обслуговування туристів на автотранспорті

#### **Практичне заняття №4 (2 год.)**

#### **ТЕМА 4. Транспортне обслуговування в туризмі**

##### **План.**

1. Організація обслуговування пасажирів у вокзальних комплексах на залізничному транспорті.
2. Організація обслуговування пасажирів у вокзальних комплексах на автомобільному транспорті.
3. Організація обслуговування пасажирів у вокзальних комплексах в аеропортах
4. Організація обслуговування пасажирів у морських та річних портах.

#### **Завдання для самостійної роботи до Теми 4:**

1. Надати перелік нормативно-законодавчих актів, що регулюють міжнародні транспортні перевезення.
2. Розглянути діяльність міжнародних організацій з питань безпеки перевезень різними видами транспорту.
3. Навести основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів.
4. Проаналізувати особливості розробки транспортних маршрутів та вимоги щодо парку транспортних засобів для перевезення туристів.
5. Проаналізувати систему тарифів та пільг на авіатранспорті, організацію карго-рейсів.
6. Пояснити особливості лінійних та каботажних маршрутів; типи та класи суден.
7. Описати основні етапи організації перебування туристів на круїзному

судні та особливості змісту програм обслуговування.

8. Проаналізувати особливості організації берегового обслуговування туристів та організації екскурсійних програм. Особливості перевезення туристів на паромах та переправах.

9. Описати умови фрахтування суден на короткострокові перевезення: прогулянки вихідного дня; екскурсії анімаційні заходи, дискотеки та тематичні вечори тощо.

10. Пояснити особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту та організацію прокату автомобілів.

#### **Індивідуальні завдання до Теми 4:**

1. Презентувати послідовність оформлення документів та основні вимоги щодо сертифікації посередницьких послуг з продажу авіаквитків.

2. Сформулювати в табличному виді ознаки класифікації суден за категоріями та кают за розрядами.

3. Розробити туристичний автотранспортний маршрут.

4. Визначити економічну ефективність рейсів та складання графіків руху.

5. Розробити туристичний маршрут залізничним транспортом.

6. Розрахувати показники залізничного підприємства за варіантами: вантажообіг нетто, брутто, пасажирообіг і приведені тонно-кілометри, якщо відомо, що вантаж вагою \_\_\_ тис. т перевозиться на відстань 100 км, вага тари завантажених вагонів становить 13,9 тис. т, кількість пасажирів, що відправляються – \_\_\_ тис. чол. і середня відстань поїздки одного пасажирів – \_\_\_ км (табл. 1).

Таблиця 1

#### **Вихідні дані**

Варіант	Вага вантажу, тис. т	Кількість пасажирів, що відправляються, тис. чол.	Середня відстань поїздки одного пасажирів, км
1	2	3	4
1	45,9	1,5	110,0
2	46,4	1,7	111,1
3	46,8	1,8	112,2
4	47,3	2,0	113,3
5	47,8	2,2	114,5
6	48,2	2,4	115,6
7	48,7	2,7	116,8
8	49,2	2,9	117,9
9	49,7	3,2	119,1
10	50,2	3,5	120,3

7. Визначити продуктивність праці на залізниці у звітному і плановому році (табл. 2), якщо за даними звітного року Дирекцією було перевезено \_\_\_ млн т вантажів при середній дальності 200 км і \_\_\_ млн пасажирів при середній дальності перевезень 50 км. На майбутній рік за планом вантажообіг зросте на 3 %, а перевезення пасажирів збільшиться на 10 млн чол. Дальність перевезень пасажирів – знижується на 3 %. Кількість працівників Дирекції, зайнятих на перевезеннях, – \_\_\_ тис. чол. і у плановому періоді зросте на 1 %.

Таблиця 2

**Вихідні дані**

Варіант	Перевезено вантажів, млн т	Перевезено пасажирів, млн пас.	Кількість працівників Дирекції, зайнятих на перевезеннях, тис. чол.
1	530,0	360,0	135,0
2	535,3	363,6	136,4
3	540,7	367,2	137,7
4	546,1	370,9	139,1
5	551,5	374,6	140,5
6	557,0	378,4	141,9
7	562,6	382,1	143,3
8	568,2	386,0	144,7
9	573,9	389,8	146,2
10	579,7	393,7	147,6

**ТЕМА 5. Види туристичних формальностей та умови їх виконання**

*Семінарське заняття №5 (2 год)*

**ТЕМА 5. Туристські формальності як правові норми. Основні національні джерела турформальностей**

**Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:**

«Туристські формальності», «митні формальності», «митний догляд», «митна декларація», паспортна система, віза, Шенгенська зона, митний кодекс, кордон, вакцинація, в'їзд, виїзд, епідемія, пандемія.

**Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:** знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку

туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук; розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт; встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей; проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

### **План.**

1. Історичні аспекти паспортно-візових формальностей.
2. Види туристських формальностей. Міжнародні документи, що регулюють туризм
3. Паспортні формальності
4. Візові формальності та митні формальності
5. Медико-санітарні формальності

### **Завдання для самостійної роботи до Теми 5:**

1. Проаналізувати вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.
2. Пояснити правила акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни.
3. Пояснити правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам.
4. Охарактеризувати правила оформлення туристичної візи в посольствах різних держав.
5. Навести перелік міжнародних документів що регулюють питання в'їзду-виїзду в екологічно (медично) небезпечні території.
6. Описати порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав.
7. Проаналізувати вимоги щодо приготування їжі та споживання питної води в закордонних країнах.
8. Описати місцеві туристичні формальності та збори.
9. Навести інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи.
10. Проаналізувати процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню.
11. Описати каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств - партнерів. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування.

### **Індивідуальні завдання до Теми 5:**

1. Дослідіть правила перевезення тварин основними авіакомпаніями світу.
2. Проаналізуйте правила перевезення через кордон музичних інструментів, картин, коштовностей.
3. Виясніть правила поведінки у вологих тропічних країнах.
4. Розкрийте процедуру перевезення тварин через кордон
5. Проаналізуйте процедуру отримання дозволу на право вивезення культурних цінностей

## **ТЕМА 6. Страхування в туризмі**

*Семінарське заняття №6 (1 год.)*

### **ТЕМА 6.**

**Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:**

ануїтет, бенефіціар, договір страхування, інфракція, поліс, термін страхування, франшиза, умовна франшиза, безумовна франшиза, сукупна франшиза, інфракція.

**Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:** застосовувати технології та процедури організації оформлення страхових полісів (договорів) в туризмі; відстежувати тенденції найбільш поширених страхових ризиків у туристичній діяльності, розробляти програми страхування ризиків для туристичного підприємства, запобігати та мінімізувати страхові ризики в туристичній діяльності;

#### **План.**

1. Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування
2. Основні суб'єкти страхового ринку туристичних послуг.
3. Особисте страхування в туристичній індустрії.
4. Майнове страхування в туристичній індустрії.
5. Страхування відповідальності туристичних організацій за невиконання контрактних або договірних умов

*Практичне заняття №6 (2 год.)*

### **ТЕМА 6. Заповнення страхового поліса і сенс страхового поліса як документа**

#### **План.**

1. Характеристика та аналіз термінів і понять, що застосовуються у страхуванні.
2. Страхування як елемент ризик-менеджменту в сучасній туристичній діяльності.
3. Порядок страхування туристів та їх майна в сучасних умовах.
4. Порядок виплати страхових сум.

#### **Завдання для самостійної роботи до Теми 6:**

1. Пояснити сутність державного регулювання страхової діяльності в Україні.
2. Проаналізувати страхування як елемент ризик-менеджменту в туристичній діяльності.
3. Пояснити правила і порядок страхування туристів та їх майна, порядок виплати страхових сум.
4. Описати порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування.
5. Пояснити дії застрахованого в разі настання страхового випадку.

#### **Індивідуальні завдання до Теми 6:**

1. Обґрунтуйте необхідність страхування туристів в Україні та правила



страхування

2. Складіть та проаналізуйте таблицю термінів та понять, що застосовуються у страхуванні.
3. В табличному виді презентуйте класифікації в страхуванні за сферами, галузями, підгалузями, видами та підвидами.
4. В графічному виді відобразити схеми страхування туристів
5. Порівняйте основні елементи договору страхування, які передбачені правилами страхування (ст. 17 Закону України «Про страхування») із обов'язковими умовами договору страхування (ст. 16 Закону України «Про страхування»), зробіть відповідні висновки та представте їх у табличному вигляді.

## **ТЕМА 7. Туристичні документи та правила їх оформлення**

### ***Семінарське заняття №7 (2 год.)***

#### **Тема 7**

***Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:***

оферта, оферент, концептант, кредитоспроможність, дієспроможність, преамбула, дієдатність, поняття, визначення (дефініції), специфічна термінологія, туристський ваучер, туристська путівка

***Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:*** оформлення різних видів туристичних документів; визначення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі; параметрів створення турпродукту підприємства, форм аквізиції туристів, умов бронювання туристичного обслуговування; організації обліку та контролю надання послуг, оформлення туристичної звітності.

#### **План.**

1. Характеристика паспортної та візової системи
2. Договірні відносини в туризмі
3. Правила та порядок оформлення туристичних ваучерів.
4. Оформлення документів туристичної групи (на виїзд за кордон; туристичної групи, що подорожує в межах України; дитячої туристичної групи).
5. Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів.
6. Відповідальність за неякісні послуги або за їх ненадання
7. Претензії, порядок їх оформлення і терміни пред'явлення, форс-мажор.

### ***Практичне заняття №7 (2 год.)***

**Тема 7. Розробка договору про надання туристичних послуг.**

#### **План.**

1. Розробка агентського договору по реалізації туристичних продуктів.
  - 1.1 Права та обов'язки турагента.
  - 1.2 Права та обов'язки Туроператора.

- 1.3 Порядок бронювання турів.
- 1.4 Умови відмови від туру.
2. Відповідальність та рішення спорів в Угодах.
3. Урахування форс-мажорних обставин.
4. Розробка Договору на туристичне обслуговування.

#### **Завдання для самостійної роботи до Теми 7:**

1. Пояснити порядок оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання.
2. Проаналізувати види та форми розрахунків за туробслуговування.
3. Пояснити договірні відносини між туроператорами і тур агентами.
4. Пояснити договірні відносини між ініціативним і рецептивним туроператорами.
5. Пояснити договірні відносини між туристськими підприємствами і постачальниками послуг.
6. Пояснити договірні відносини між туристськими підприємствами і споживачами туристських послуг.

#### **Індивідуальні завдання до Теми 7:**

1. Основні види туристичних документів: інформаційні, облікові, розрахункові, звітні.
2. В табличному виді надати основні характеристики ваучера і путівки
3. В графічному виді відобразити класифікацію договорів.
4. В табличному виді презентувати перелік інформації, яку турист повинен і може отримати до укладення договору туристського обслуговування
5. В табличному виді навести структуру агентської угоди.

## **ТЕМА 8. Безпека туристичних подорожей**

*Семінарське заняття №8 (1 год.)*

### **ТЕМА 8. Безпека за умов різних видів туристичної діяльності**

#### ***Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:***

методи страхування туристів, безпека, травмонебезпека, випромінювання, пожежонебезпека, запиленість, загазованість, надзвичайні ситуації, тероризм, бандитизм, кримінальні дії, пандемія, нещасний випадок.

***Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:*** розуміння чинників природного, техногенного і соціального характеру, що представляють загрозу при здійсненні подорожі, особливо екстремального туризму і спортивного відпочинку.

#### **План**

1. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних

подорожей

2. Безпека в різних видах туризму
3. Безпека міжнародного туризму
4. Нещасні випадки та захворювання в туризмі
4. Обов'язки рецептивної туристичної фірми щодо надання допомоги в разі настання форс-мажорних обставин

*Практичне заняття №8 (1 год.)*

**ТЕМА 8. Розробка пам'ятки туристу щодо забезпечення безпеки туристської подорожі.**

**Завдання для самостійної роботи до Теми 8:**

1. Пояснити обов'язки рецептивної туристичної фірми щодо надання допомоги в разі настання форс-мажорних обставин
2. Описати правила поведінки туристів в разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм та інші кримінальні дії).
3. Пояснити правила поведінки туристів в разі виникнення травмонебезпеки та шкідливого впливу довкілля.
4. Пояснити правила поведінки туристів в разі виникнення пожежонебезпеки та випромінювання.
5. Пояснити правила поведінки туристів в разі виникнення підвищеної запиленості і загазованості повітря.
6. Пояснити правила поведінки туристів в разі виникнення впливу хімічних факторів тощо.
7. Описати правила поведінки туристів та тур-оператора в разі карантину та ситуації із коронавірусом COVID-19.

**Індивідуальні завдання до Теми 8:**

1. У табличному вигляді надати перелік санітарно-гігієнічних вимог до готельних комплексів та приміщень громадського й спеціального призначення
2. Розкрийте фактори забезпечення безпеки життєдіяльності туриста за умов активного і екстремального туризму
3. Дослідіть фактори забезпечення безпеки життєдіяльності туриста за умов подієвого і паломницького туризму
4. Зобразити у вигляді опорно-інформаційної системи правила поведінки туристів в 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).

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### **Рекомендована література до Теми 1:**

Основні нормативні акти [1-3, 7,8]

Підручники [1-4]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [4,5,6,10]

Інтернет-ресурси [1-8]

### **Рекомендована література до Теми 2:**

Основні нормативні акти [1-3, 7,8]

Підручники [1-4]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1,2,5,7,8]

Інтернет-ресурси [1-8]

### **Рекомендована література до Теми 3:**

Основні нормативні акти [1, 6-8]

Підручники [1-4]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [3,4,5,6,7,8,9]

Інтернет-ресурси [1-8]

### **Рекомендована література до Теми 4:**

Основні нормативні акти [6-8]

Підручники [1-4]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [3,5,6,7,8,9]

Інші джерела [2]

Інтернет-ресурси [1-8]

### **Рекомендована література до Теми 5:**

Основні нормативні акти [6-8]

Підручники [3-5]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [3,4,5,6,7,8,9]

Монографії та інші наукові видання [1-2]

Інтернет-ресурси [2-5]

### **Рекомендована література до Теми 6:**

Основні нормативні акти [5-8]

Підручники [1-4]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [3,5,6,7,8,9]

Інтернет-ресурси [2-5]

### **Рекомендована література до Теми 7:**

Основні нормативні акти [5,6]

Підручники [1-4]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1,3,5,6, 9]

Інші джерела [1]

Інтернет-ресурси [4-7]

**Рекомендована література до Теми 8:**

Основні нормативні акти [5,6]

Підручники [1-4]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1,3,5,6,7]

Інші джерела [1]

Інтернет-ресурси [1- 8]

## ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ (ЗАЛІКУ)

1. Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності.
2. Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг.
3. Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання.
4. Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми.
5. Обґрунтування вибору географії подорожей туристичним підприємством (фірмою).
6. Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт.
7. Характеристика туристичних ресурсів та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України.
8. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми.
9. Планування туристичних подорожей.
10. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.
11. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.
12. Програмне обслуговування в туризмі.
13. Правила та порядок складання програм перебування туристів.
14. Характеристика факторів що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів.
15. Створення бази реалізації програм перебування, партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями.
16. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів (для підприємств сезонної дії та лікувально-оздоровчого профілю).
17. Порівняльний аналіз (позиціонування) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту.
18. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.
19. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.
20. Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств.
21. Правила взаємодії туристичної фірми та готельного підприємства.
22. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування.
23. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання.
24. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.
25. Порядок бронювання готельних послуг в режимі on-line
26. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.
27. Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів.
28. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень. Види

транспортних подорожей та їх характеристика.

29. Перевізні документи та правила їх оформлення. Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах.

30. Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.

31. Стан розвитку пасажирських залізничних сполучень в Україні.

32. Стан розвитку пасажирських залізничних сполучень в Європі.

33. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті.

34. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Специфіка перевезення туристів залізничним транспортом за кордоном.

35. Особливості обслуговування водним транспортом та формування круїзних територій.

36. Ринок туристичних послуг морських (річкових) круїзів України.

37. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка. Види круїзів та їх характеристика.

38. Ознаки класифікації суден за категоріями та кают за розрядами.

39. Види автотранспортних перевезень.

40. Розробка туристичного автотранспортного маршруту.

41. Визначення економічної ефективності рейсів та складання графіків руху.

42. Поняття та основні види туристичних формальностей.

43. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей.

44. Перелік основних нормативних документів, які забезпечують спрощення туристичних формальностей та встановлення візового режиму в ряді країн світу. \

45. Визначення понять «митні формальності», «митний догляд», «митна декларація».

46. Поняття митних формальностей та органи, що забезпечують їх виконання.

47. Правила ввозу в Україну та вивозу з України речей і товарів.

48. Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації.

49. Основні реквізити митної декларації та порядок її заповнення.

50. Визначення поняття «медико-санітарні формальності» в тому числі для туристів.

51. Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування.

52. Правила і порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових сум.

53. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.

54. Порядок і правові основи укладання договорів страхування, страхових виплат і вирішення можливих розбіжностей.

55. Права й обов'язки страхувальників і страховиків при укладання

договорів страхування.

56. Об'єкти страхування, страхові події і випадки, їх видова класифікація та особливості страхових угод.

57. Умови й завдання колективного та індивідуального страхування туристів від нещасних випадків, хвороб, смерті, при наданні адміністративної та юридичної допомоги.

58. Характеристика ризиків у туристичній діяльності.

59. Ризики туристичного підприємства і ризики туристів.

60. Ризики в'їзного і виїзного міжнародного туризму.

61. Основні фактори ризику в туристичній діяльності.

62. Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування.

63. Правила і порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових сум.

64. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.

65. Основні види туристичних документів.

66. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення.

67. Ваучер як основний туристичний документ. Правила та порядок оформлення туристичних ваучерів.

68. Оформлення документів туристичної групи (на виїзд за кордон; туристичної групи, що подорожує в межах України; дитячої туристичної групи).

69. Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів.

70. Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств.

71. Правила взаємодії туристичної фірми та готельного підприємства.

72. Договір на туристичне обслуговування.

73. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів.

74. Оформлення документів туристичної групи.

75. Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів.

76. Структура договору туристичної фірми із партнером та його оформлення.

77. Договір туроператора із готельним підприємством.

78. Договір туроператора із підприємством харчування.

79. Договір туроператора з автотранспортним підприємством.

80. Договір туроператора із авіакомпанією.

81. Договір туроператора про обслуговування туристів залізничним транспортом.

82. Договори туроператора із екскурсійною фірмою.

83. Договір між ініціативним та рецептивним туроператорами.

84. Порядок розробки та зміст інформаційного листка екскурсії.

85. Порядок розробки та зміст інформаційного листка подорожі.



86. Порядок розробки та зміст пам'ятки для туриста.
87. Порядок укладання Угоди туроператор – туроператор та основний зміст.
88. Порядок укладання Угоди туроператор – постачальники послуг та основний зміст.
89. Порядок укладання Угоди туроператор – готельне підприємство та основний зміст.
90. Порядок укладання Угоди туроператор – підприємство харчування та основний зміст.
91. Порядок укладання Угоди туроператор – підприємство транспортного обслуговування та основний зміст.
92. Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування.
93. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.
94. Основні права та обов'язки туристів.
95. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей.
96. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків.
97. Правила та норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей в Україні.
98. Обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі.
99. Обов'язки рецептивної туристичної фірми щодо надання допомоги в разі настання форс-мажорних обставин.
100. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні.

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИСТИЧНОЇ  
ДІЯЛЬНОСТІ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

**БІЛЕТИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ**

(назва навчальної дисципліни)

**з дисципліни**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ**

(назва навчальної дисципліни)

Освітній  
ступінь

**бакалавр**

Спеціальність

**241 Готельно-  
ресторанна справа**

(назва ступеня вищої  
освіти)

(шифр і назва)

Освітня  
програма

**ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

**Наказ № 39-02 від 01.06.2022 р.  
у 2023/2024 навчальному році**

Білеті обговорено та схвалено  
на засіданні кафедри економіки та  
менеджменту туристичної  
діяльності, протокол від 01.09.2020  
№ 1

**Завідувач кафедри**

**Тетяна Тесленко**

(підпис)

**Білет № 1**  
для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році

**I. Теоретична частина.**

1. Порівняльний аналіз (позиціонування) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту.
2. Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств.

**II. Практична частина**

Розробити програму пішохідної екскурсії по місту Дніпро

**Білет № 2**  
для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році

**I. Теоретична частина.**

1. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.
2. Правила взаємодії туристичної фірми та готельного підприємства.

**II. Практична частина**

Розробити програму автобусної екскурсії по місту Дніпро

**Білет № 3**  
для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році

**I. Теоретична частина.**

1. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.
2. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів.

**II. Практична частина**

Розробити програму автобусної екскурсії по Дніпропетровській області

**Білет № 4**  
для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році

**I. Теоретична частина.**

1. Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів.
2. Оформлення документів туристичної групи.

**II. Практична частина**

Розробити програму екскурсії по Дніпропетровській області на теплоході

**Білет № 5**  
для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році

**I. Теоретична частина.**

1. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень. Види транспортних подорожей та їх характеристика.
2. Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів.

**II. Практична частина**

Розробити програму туристичної подорожі по Дніпропетровській області

**Білет № 6**  
для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році

**I. Теоретична частина.**

1. Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів.
2. Структура договору туристичної фірми із партнером та його

оформлення.

## **II. Практична частина**

Розробити програму туристичної подорожі залізничним транспортом

### **Білет № 7**

**для проведення підсумкового контролю (залік)**

**з навчальної дисципліни**

**Організація туризму**

**у 2023/2024 навчальному році**

#### **I. Теоретична частина.**

1. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень. Види транспортних подорожей та їх характеристика.
2. Договір туроператора із готельним підприємством.

## **II. Практична частина**

Розробити програму туристичної подорожі автомобільним транспортом

### **Білет № 8**

**для проведення підсумкового контролю (залік)**

**з навчальної дисципліни**

**Організація туризму**

**у 2023/2024 навчальному році**

#### **I. Теоретична частина.**

1. Перевізні документи та правила їх оформлення. Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах.
2. Обов'язки рецептивної туристичної фірми щодо надання допомоги в разі настання форс-мажорних обставин.

## **II. Практична частина**

Розробити пам'ятку туристу щодо забезпечення безпеки туристської подорожі, яка здійснюється автомобільним транспортом

### **Білет № 9**

**для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році**

**I. Теоретична частина.**

1. Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.
2. Обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі.

**II. Практична частина**

Розробити пам'ятку туристу щодо забезпечення безпеки туристської подорожі, яка здійснюється залізничним транспортом

**Білет № 10  
для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році**

**I. Теоретична частина.**

1. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Специфіка перевезення туристів залізничним транспортом за кордоном.
2. Правила та норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей в Україні.

**II. Практична частина**

Розробити пам'ятку туристу щодо забезпечення безпеки туристської подорожі, яка здійснюється водними видами транспорту

**Білет № 11  
для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році**

**I. Теоретична частина.**

1. Особливості обслуговування водним транспортом та формування круїзних територій.

2. Основні права та обов'язки туристів

**II. Практична частина**

Розробити пам'ятку екскурсанту щодо забезпечення безпеки пішоходної екскурсії

**Білет № 12**

для проведення підсумкового контролю (залік)

з навчальної дисципліни

**Організація туризму**

у 2023/2024 навчальному році

**I. Теоретична частина.**

1. Ринок туристичних послуг морських (річкових) круїзів України.
2. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей.

**II. Практична частина**

Розробити рекомендації, що стосуються службового приміщення турфірми (туроператора)

**Білет № 13**

для проведення підсумкового контролю (залік)

з навчальної дисципліни

**Організація туризму**

у 2023/2024 навчальному році

**I. Теоретична частина.**

1. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка. Види круїзів та їх характеристика.
2. Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування.

**II. Практична частина**

Розробити пам'ятку екскурсанту щодо забезпечення безпеки туристичної подорожі, яка здійснюється авіаційним транспортом

**№ 14**

для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році

**I. Теоретична частина.**

1. Ознаки класифікації суден за категоріями та кают за розрядами.
2. Договір туроператора із підприємством харчування.

**II. Практична частина**

Розробити етапи створення турфірми (туроператора)

**Білет № 15**

для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році

**I. Теоретична частина.**

1. Види автотранспортних перевезень.
2. Договір туроператора з автотранспортним підприємством.

**II. Практична частина**

Розробити основні правила прийому клієнтів туристичним підприємством

**Білет № 16**

для проведення підсумкового контролю (залік)  
з навчальної дисципліни  
Організація туризму  
у 2023/2024 навчальному році

**I. Теоретична частина.**

1. Поняття та основні види туристичних формальностей
2. Договір туроператора із авіакомпанією.

**II. Практична частина**

Розробити основні правила прийому клієнтів працівником готельно-ресторанного комплексу



~ 49 ~

на засіданні кафедри \_\_\_\_\_,  
протокол від \_\_\_\_\_ 2021  
№ \_\_\_\_\_

**Завідувач кафедри**

\_\_\_\_\_ **Тетяна Тесленко**  
(підпис)

## **Контент дисципліни**

### **Тема №1 Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства**

Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності. Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг. Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми. Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми. Організація роботи back-офісів та call-центру туроператорів. Туроперейтинг. Агентський бізнес та формування агентської мережі. Агентський бізнес в туризмі. Види та форми агентської роботи. Організація агентського бізнесу з продажу квитків на авіа-, залізничні та автотранспортні перевезення.

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

Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою). Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Туристична освоєність території України. Основні туристичні регіони та райони України. Розвиненість туристичної інфраструктури впродовж транспортних коридорів. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру. Активізація туристів та засоби залучення туристів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів. Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи.

### **Тема №3**

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

партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів (для підприємств сезонної дії та лікувально-оздоровчого профілю).

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі. Комунікацій у безпосередньому спілкуванні та методи продажу сформувати основні канали збуту продукту. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнтури туристичної фірми. Порівняльний аналіз (позиціонування) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту. Змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту, а також його відповідність вимогам певних типів туристів. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

#### **Тема №4**

Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень. Види транспортних подорожей та їх характеристика. Перелік нормативно-законодавчих актів, що регулюють міжнародні транспортні перевезення. Перевізні документи та правила їх оформлення. Питання безпеки туристичних транспортних подорожей. Перелік заходів, призначених для забезпечення безпеки транспортних подорожей. Діяльність міжнародних організацій з питань безпеки перевезень різними видами транспорту. Основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів. Особливості розробки транспортних маршрутів. Вимоги щодо парку транспортних засобів для перевезення туристів. Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах. Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.

Сучасний стан ринку авіаперевезень. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на авіатранспорті. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Основні правила перевезення туристів та їх багажу на авіатранспорті. Основні види тарифів на авіатранспорті, що використовуються при формуванні ціни на авіа переліт туристів. Система пільг, що використовується на авіатранспорті. Умови організування чартерних перевезень. Авіа-чартер. Класи авіа перельотів. Система тарифів та пільг на авіатранспорті. Особливості перевезення багажу туристів. Організація карго-рейсів. Характеристика діяльності IATA як базової організації щодо регулювання міжнародних авіаперевезень, формування розкладу рухів рейсів на міжнародних маршрутах та встановлення нормативних тарифів. Порядок отримання сертифікату на продаж авіаквитків. Послідовність оформлення документів та основні вимоги щодо сертифікації посередницьких послуг з продажу авіаквитків.

Стан розвитку залізничних сполучень. Нормативно-законодавча основа

міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті.

Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Організація спеціальних залізничних турів (турпоїздів). Специфіка перевезення туристів залізничним транспортом за кордоном. Особливість залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.

Особливості обслуговування водним транспортом та формування круїзних територій. Особливості лінійних та каботажних маршрутів. Типи та класи суден. Характеристику основних круїзних територій світу. Ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей. Ринок туристичних послуг морських (річкових) круїзів України. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка. Види круїзів та їх характеристика. Ознаки класифікації суден за категоріями та кают за розрядами. Особливості організації круїзів на міжнародних лініях. Основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні та особливості змісту програм обслуговування. Особливості організації берегового обслуговування туристів та організації екскурсійних програм. Особливості перевезення туристів на поромах та переправах. Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення: прогулянки вихідного дня; екскурсії анімаційні заходи, дискотеки та тематичні вечори тощо.

Види автотранспортних перевезень. Розробка туристичного автотранспортного маршруту. Визначення економічної ефективності рейсів та складання графіків руху. Диспетчеризація автотранспортних пасажирських перевезень. Розрахунок вартості проїзду. Організація перевезень на регулярних маршрутах. Особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту. Організація прокату автомобілів.

## **Тема №5**

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, які забезпечують спрощення туристичних формальностей та встановлення візового режиму в ряді країн світу. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

Паспорти та їх види. Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Правила в'їзду-виїзду та транзитного проїзду через територію України та іноземних держав. Оформлення в'їзних віз. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів. Ступені захисту марки візи від підробки. Основні реквізити туристичної візи. Правила акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни. Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам. Міжнародна туристична візова політика України. Туристична віза та правила її оформлення в посольствах

різних держав.

Визначення понять «митні формальності», «митний догляд», «митна декларація». Поняття митних формальностей та органи, що забезпечують їх виконання. Задачі Державної митної служби. Правила ввозу в Україну та вивозу з України речей і товарів. Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації. Основні реквізити митної декларації та порядок її заповнення. Визначте поняття «валютних формальностей». Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України. Визначення поняття «медико-санітарні формальності». Медико-санітарні формальності для туристів. Перелік міжнародних документів що регулюють питання в'їзду-виїзду в екологічно (медично) небезпечні території. Наведіть випадки закриття кордону із-за недопущення розповсюдження епідемії. Епідеміологічно небезпечні території та правила поведінки туристів при здійсненні 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.

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

Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів. Порядок заповнення та використання бланку туристичного ваучеру. Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи. Оформлення документів туристичної групи (на виїзд за кордон; туристичної групи, що подорожує в межах України; дитячої туристичної групи). Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань щодо поінформувати туристів при здійсненні подорожей за кордон.

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. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Навички пошуку й підбору туру та бронювання пакетних турів в режимі on-line. Порядок бронювання в режимі on-line. Визначення порядку бронювання через Інтернет. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.

Процеси організації, обліку та контролю туристичного 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.

Основні права та обов'язки туристів. Порядок відшкодування втрат в 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.

### **Тема 6. Страхування в туризмі**

Значення та мета державного регулювання страхової діяльності. Основні законотворчі і виконавчо-регулюючі органи страхування в Україні, їх функції і завдання. Система методів державного регулювання. Прямі методи регулювання, непрямі методи регулювання. Державний нагляд за страховою діяльністю. Завдання, функції регулювання органів державного нагляду за страховою діяльністю в Україні.

Контроль за діяльністю страховиків. Основні чинники, що зумовлюють необхідність державного регулювання страхової діяльності. Ліцензування страхової діяльності. Необхідні умови і документи для отримання ліцензії на здійснення страхової діяльності.

Класифікація за формами проведення страхування. Обов'язкове страхування. Добровільне страхування. Принципи та порівняльна характеристика обов'язкового і добровільного страхування. Види страхування. Соціальне страхування. Особисте страхування – від нещасливих випадків, страхування життя, страхування пенсій, медичне страхування; майнове страхування, страхування відповідальності – відповідальності на транспорті, професійної відповідальності, відповідальності суб'єктів туристичної діяльності. Напрями застосування страхування в Україні. Системи страхування та страхового забезпечення.

Сутність та завдання страхування туристів та суб'єктів туристичної бізнесу в системі організації туристичної діяльності. Особливості страхування туристів і туристичних організацій.

Основні суб'єкти страхового ринку туристичних послуг. Схеми страхування туристів. Порядок і правові основи укладання договорів страхування, страхових виплат і вирішення можливих розбіжностей. Права й обов'язки страхувальників і страховиків при укладання договорів страхування. Об'єкти страхування, страхові події і випадки, їх видова класифікація та особливості страхових угод. Умови й завдання колективного та індивідуального страхування туристів від нещасних випадків, хвороб, смерті, при наданні адміністративної та юридичної допомоги.

Характеристика ризиків у туристичній діяльності. Ризики туристичного підприємства і ризики туристів. Ризики в'їзного і виїзного міжнародного

туризму. Ризики внутрішнього туризму. Чисті ризики і їхні види: природно-натуральні, екологічні, політичні, виробничі, комерційні, ділові, інноваційні і операційні. Спекулятивні ризики і їхні види: інвестиційні фінансові ризики, прямих фінансових втрат, зниження доходів, банкрутства. Особливості прояву ризиків туристичного підприємства. Основні фактори ризику в туристичній діяльності. Ризики туристів, основні їх види: травматична небезпечність, небезпека терористичних актів, політична нестабільність, небезпека інфекцій, вплив навколишнього середовища, техногенні аварії, пожежонебезпека, пандемія, стихійні лиха. Специфічні фактори ризику в туризмі.

### **Тема №7. Туристичні документи та правила їх оформлення**

Види документів. Документи нормативно-правової бази регулювання туристичної діяльності: нормативно-правові акти, стандарти державного та міждержавного характеру. Документи на оформлення взаємин: документи на замовлення (заявка на бронювання, лист бронювання, підтвердження бронювання, розрахункові чеки тощо), для клієнта (договір, путівка, ваучер, страховий поліс, квиток на транспорт, супровід гіда, віза, медична документація тощо), для підтвердження особи клієнта (паспорт, доручення на дітей, медична довідка, документи про несудимість страховий поліс та ін.), про умови надання послуг (технологічна карта туристичної подорожі, графік завантаження туристичного підприємства, інформаційний листок до туристичної путівки, опис екскурсії та ін.). Технологічна документація по туру: технологічна картка (картка туристичного маршруту), що містить необхідні для роботи відомості з даної подорожі; графік заїзду туристичних груп та туристівіндивідуалів, складений на певний термін (залежно від тривалості та сезонності туру); бланк ваучера (путівки); лист бронювання; бланк угоди з клієнтами (з туристом); угоди з партнерами-постачальниками послуг; калькуляцію туру (з зазначенням вартості окремих складових); картосхема маршруту, його опис та графік руху; пам'ятка з організації туру (строки падання заявок на бронювання місць в готелях, закладах харчування, строки замовлень на транспорт, бланки цих заявок; пункти пересадок та графік руху транспорту за маршрутом, час можливого очікування тощо). Угоди: туроператор – туроператор, туроператор – постачальники послуг, туроператор – готельне підприємство, туроператор – підприємство харчування, туроператор – підприємство транспортного обслуговування. Договір на екскурсійне обслуговування. Договір із клієнтом на тур обслуговування. Зміст інформаційного листка: програма перебування й маршрут подорожі (засоби розміщення й набір надаваних послуг; умови проживання (місце знаходження, категорія, рівень комфортності); умови харчування; умови трансферу; програма туру; екскурсійне обслуговування; наявність гіда, що супроводжує; додаткові послуги). Зміст пам'ятки для туриста: правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування; умови перебування; митні правила; звичаї місцевого населення, національні і релігійні особливості регіону, релігійні святинях, пам'ятники природи,

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

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.

### **Тема №8**

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 і українських). Правила поведінки на транспорті. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті. Правила поведінки туристів в разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм та інші кримінальні дії). Правила поведінки туристів в разі виникнення травмонебезпеки, шкідливого впливу довкілля, пожежонебезпеки, випромінювання, підвищеної запиленості і загазованості повітря, впливу хімічних факторів тощо. Правила поведінки туристів в 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). 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 з питань безпеки туристичних подорожей.