Заклад вищої освіти
«ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ «УКРАЇНА»

ІНСТИТУТ ФІЛОЛОГІЇ ТА МАСОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

КАФЕДРА ТУРИЗМУ, ДОКУМЕНТНИХ ТА МІЖКУЛЬТУРНИХ КОМУНІКАЦІЙ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор
з освітньої діяльності
_____ Оксана КОЛЯДА
«29» серпня 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОК 2.7 Організація туристичної діяльності
(шифр і назва навчальної дисципліни)

освітня програма «Туризм»
(назва освітньої програми)

освітнього рівня перший (бакалаврський)
(назва освітнього рівня)

галузь знань 24 Сфера обслуговування
(шифр і назва галузі знань)

Спеціальність(ності) 242 Туризм
(шифр і назва спеціальності(тей))

Інститут філології та масових комунікацій

Обсяг, кредитів: 9
Форма підсумкового контролю: іспит

Київ 2024 рік

Робоча програма _____Організація туристичної діяльності _____
(назва навчальної дисципліни)
для здобувачів освіти за галуззю знань 24 Сфера обслуговування, спеціальністю 242 Туризм. «29» серпня 2024 року 78 с.

Розробники: Танська Л.В., к. культурології, доцент кафедри туризму, документних та міжкультурних комунікацій Інституту філології та масових комунікацій

Викладачі: Танська Л.В., к. культурології, доцент кафедри туризму, документних та міжкультурних комунікацій Інституту філології та масових комунікацій

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри туризму, документних та міжкультурних комунікацій Інституту філології та масових комунікацій
Протокол від «29» серпня 2024 року № 1

Завідувач кафедри Танська Л.В., кандидат культурології.

_____ Людмила ТАНСЬКА
(підпис) (прізвище та ініціали)

«29» серпня 2024 року

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої (професійної / наукової) програми *(керівником робочої групи)* *Освітньо-професійна програма* «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування. Кваліфікація: бакалавр з туризму, протокол № 1 від «29» серпня 2024 р.

Гарант освітньої (професійної/наукової) програми (керівник робочої групи)
_____Антоніна КОРОТЄЄВА
(підпис) (прізвище та ініціали)

ПРОЛОНГАЦІЯ РОБОЧОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ

Навчальний рік	2024/2025	20__/20__	20___/20___	20___/20___
Дата засідання кафедри / циклової комісії	29.08.2024			
№ протоколу	Протокол № 1			
Підпис завідувача кафедри / голови циклової комісії				

Матеріали до курсу розміщено на сайті Інтернет-підтримки освітнього процесу https://vo.uu.edu.ua/ за адресою: https://vo.uu.edu.ua/course/view.php?id=7920

Робочу програму перевірено

«29» серпня 2024 р.

Заступник директора

Інституту філології та масових комунікацій_____Каріна ШЕКІР

Зміст

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ……..5
2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ……..6
3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ, ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ……...7
4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ……10
4.1. Анотація дисципліни……....10
4.2. Структура навчальної дисципліни……..…15
4.2.1. Тематичний план……...15
4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни……..18
4.3. Форми організації занять……23
4.3.1. Теми практичних занять……23
4.3.2. Індивідуальна навчально-дослідна робота (курсова робота)……...…26
5. МЕТОДИ НАВЧАННЯ……34
5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності……34
5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності……..34
5.3. Інклюзивні методи навчання……...34
6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ……..34
6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів……...35
6.2. Система оцінювання роботи студентів/аспірантів упродовж семестру……36
6.3. Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS……...36
6.4. Оцінка за екзамен: шкала оцінювання національна та ECTS……37
6.5. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS……38
6.6. Розподіл балів, які отримують студенти……38
6.7. Орієнтовний перелік питань до заліку…….....39
6.8. Орієнтовний перелік питань до екзамену……...41
7. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ……48
7.1. Навчально-методичні аудіо- і відеоматеріали, у т.ч. для студентів з інвалідністю……48
7.2. Глосарій (термінологічний словник)……...49
7.3. Рекомендована література……68
7.4. Інформаційні ресурси……...…69
8. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ……70

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, освітній ступінь / освітньо-кваліфікаційний рівень</td><td colspan="2">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td>денна форма навчання</td><td>заочна форма навчання</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Загальний обсяг кредитів – 9</td><td>Галузь знань
24 Сфера обслуговування
(шифр і назва)</td><td colspan="2">Вид дисципліни
обов’язкова
(обов’язкова чи за вибором студента)</td></tr>
<tr><td>Спеціальність
242 Туризм
(шифр і назва)</td><td colspan="2">Цикл підготовки
професійний
(загальний чи професійний)</td></tr>
<tr><td>Модулів – 4</td><td rowspan="2">Спеціалізація
-
(назва)</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>Змістових модулів – 4</td><td>2-й</td><td>2-й</td></tr>
<tr><td>Індивідуальне науково-дослідне завдання _____
(назва)</td><td rowspan="3">Мова викладання, навчання та оцінювання:
українська
(назва)</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>Загальний обсяг годин – 270</td><td>3-й та 4-й</td><td>3-й та 4-й</td></tr>
<tr><td rowspan="10">Тижневих годин для денної форми навчання:
аудиторних – 6
самостійної роботи студента – 6</td><td>Лекція</td><td>60 год.</td><td>12 год.</td></tr>
<tr><td rowspan="9">Освітній ступінь / освітньо-кваліфікаційний рівень:
бакалавр</td><td>Практичні, семінарські</td><td>46 год.</td><td>год.</td></tr>
<tr><td>Лабораторні</td><td>0 год.</td><td>9 год.</td></tr>
<tr><td>Самостійна робота</td><td>164 год.</td><td>33 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальні завдання: 0 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид семестрового контролю: 1-й семестр – залік, 2-й семестр - іспит</td></tr>
</table>

Програма дисципліни виконується в повному обсязі не залежно від форми навчання.

Аудиторне навантаження заочної форми становить:

1-2 курси навчання ОС «бакалавр» і «молодший бакалавр», ОПС «фаховий молодший бакалавр» та ОКР «молодший спеціаліст» – 20% від аудиторного навантаження денної форми навчання;

3-4 курси ОС «бакалавр», 1-2 курси ОС «магістр» – 25% від аудиторного навантаження денної форми навчання.

Здобувачі освіти заочної форми навчання мають виконати 100% програми дисципліни, тобто виконати всі практичні, лабораторні, контрольні роботи заплановані програмою дисципліни і прикріпити їх на платформу Інтернет-підтримки освітнього

процесу Moodle, а теоретичний матеріал опанувати за наявними матеріалами до лекцій (за винятком вступної ознайомчої лекції). Під час сесії для заочної форми навчання проводять вступні лекції, консультації та контрольні заходи (заліки та іспити).

Задля підтримки здобувачів освіти заочної форми навчання для здобуття ними усіх запланованих освітньою програмою компетентностей і програмних результатів навчання, університет надає додаткову можливість бажаючим здобувачам освіти заочної форми доєднатись за розкладом до аудиторних занять здобувачів освіти денної форми навчання.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Головною метою викладання дисципліни «Організація туристичної діяльності» є:

- засвоєнні основних теоретичних положень з організації туристичної діяльності;

- набуття практичних навичок з організації туризму на різних ієрархічних рівнях в туристичних регіонах України;

- набуття практичних навичок з організації туризму на різних ієрархічних рівнях в туристичних регіонах світу;

- сформування у студентів навичок виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів туристичних підприємств;

- набуття навичок у визначенні завдань діяльності закладів туристичного господарства з організації надання туристичних послуг;

- набуття навичок з розробки технологічного процесу сервісного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства, забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства;

- набуття навичок розв'язання проблемних ситуацій в процесі обслуговування споживачів на туристичних підприємствах,

- організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері туризмі.

Завданням вивчення дисципліни «Організація туристичної діяльності» є:

- опанувати комплекс знань по основам організації туристичної діяльності в Україні;

- опанувати комплекс знань по основам організації туристичної діяльності у світі

- вивчити основні теоретичні положення дисципліни, а саме:

- основи організації туристичної діяльності,

- загальні принципи організації туристичної діяльності;

- характеристика та класифікація видів туризму;

- організація обслуговування туристів в туристичного облсуговування;

- раціональна організація праці в закладах туристичного господарства;

- засвоїти організацію туризму як систему взаємозалежних та взаємодоповнюючих елементів;

- вивчити структуру організації туризму;

- вивчити географічні особливості організації туристської діяльності

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ, ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати:

- основні поняття і терміни організації туристичної діяльності;
- нормативно-правове регулювання туристичної діяльності України;
- нормативно-правове регулювання туристичної діяльності світу;
- фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в закладах туристичної сфери;
- характеристику основних типів засобів розміщення;
- класифікацію туристичних підприємств України та світу;
- класифікацію видів туризму та туристської діяльності;
- поняття туристського продукту та туристської послуги;
- організацію та технологію служби приймання та розміщення споживачів у засобах розміщення;
- законодавчу базу в сфері туризму;
- особливості організації праці на туристичному підприємстві;
- типи туристських комплексів на туристських маршрутах;
- уніфікацію технологій туристських послуг туристичного підприємтсва;
- стандарти процессу обслуговування на туристичних підприємствах;
- міжнародні туристичні організації;

- міжнародні туристичні організації;
- процеси виробництва, реалізації по споживання туристських послуг;
- технологію туроперентинга;
- оргазація дозвілля споживачів туристичних послуг.

вміти:

- аналізувати існуючі туристські можливості на території України, щодо надання різних видів туристських послуг;
- використовувати нормативно-правові акти, що забезпечують ефективну діяльність туристичних підприємств;
- використовувати міжнародні нормативно-правові акти, що забезпечують ефективну зовнішньоекономічнуц діяльність;
- визначати вимоги до туристичних підприємтсв;
- характеризувати організацію роботи обслуговуючих та допоміжних служб туристичних підприємств;
- розробляти нові технології туристичної галузі, нові послуги гостинності та визначати соціально-економічний ефект та екологічні наслідки їх впровадження;
- виявляти та реєструвати претензії, скарги, рекламації зі сторонни споживачів послуг гостинності, органзовувати та проводити заходи, що спрімовані на їх усунення;
- взаємодіяти з постачальниками туристичних послуг та потенційними партнерами: субєкти туристської діяльності, підприємствами транспорту, екскурсійними бюро, музеями, спортивними установами, іншими закладами санаторно-курортної сфери, сфери культури тощо;
- розробляти обслуговуючий технологічний процесс виробництва та споживання туристських послуг відповідно до призначення підприємства та сезонності;
- формулювати основні терміни та поняття курсу;
- працювати з статистичними даними;
- опрацьовувати наукову літературу.

Рядок дисципліни в «Матриці відповідності загальних програмних компетентностей компонентам освітньої програми»

	ЗК 1	ЗК 2	ЗК 3	ЗК 4	ЗК 5	ЗК 6	ЗК 7	ЗК 8	ЗК 9	ЗК 11	ЗК 12	ЗК 13	ЗК 14	ЗК 15
ОК 2.7	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Рядок дисципліни в «Матриці відповідності спеціальних (фахових) програмних компетентностей компонентам освітньої програми»

	ФК 1	ФК 2	ФК 3	ФК 4	ФК 6	ФК 7	ФК 8	ФК 9	ФК 10	ФК 13	ФК 15	ФК 16	ФК 17
ОК 2.7	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Рядок дисципліни в «Матриці забезпечення програмних результатів навчання (ПРН) відповідними компонентами освітньої програми»

	ПРН 1	ПРН 2	ПРН 3	ПРН 4	ПРН 5	ПРН 6	ПРН 7	ПРН 8	ПРН 9	ПРН 10	ПРН 13	ПРН 14	ПРН 16	ПРН 20	ПРН 21	ПРН 22	ПРН 23
ОК 2.7	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Анотація дисципліни

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

Тема №1. Загальна характеристика сутності організації туристичної діяльності.

1.1. Сутність поняття «організація».

1.2.. Історія та передумови розвитку туризму.

1.3. Сучасні підходи до визначення туризму.

1.4. Стан розвитку туризму в Україні.

Тема №2. Класифікація і функції туризму.

2.1. Понятійний апарат туристичної діяльності.

2.2. Система класифікації туризму.

2.3. Туризм як соціально-економічна система.

2.4. Фактори, що впливають на розвиток туристичної діяльності.

Тема №3. Організація правового регулювання туристичної діяльності.

3.1 Мета та основні завдання правового регулювання туристичної діяльності.

3.2 Організація державного управління туристичною діяльністю в Україні.

3.3 Державні органи регулювання туристичною діяльності в Україні. Основні цілі державного регулювання. Концептуальні завдання державного регулювання туристичного бізнесу.

3.4 Основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму, що діють в Україні.

3.5 Туристичні формальності: паспортно, візові, митні, валютні, санітарні.

3.6 Права й обов'язки туристів і екскурсантів.

Тема №4. Страхування в туризмі.

4.1 Сутність і основні поняття страхування.

4.2 Ризики у страхуванні. Загальна характеристика систем страхування.

4.3 Види страхування в туристичній діяльності. Договори між туристськими підприємствами та страховими компаніями.

4.4 Ефективність страхування в туристичній діяльності.

Тема № 5. Міжнародне регулювання туристської діяльності.

5.1 Мета й основні завдання регулювання туристської діяльності на міжнародному рівні.

5.2 Міжнародні організації, які координують туристську діяльність.

5.3 Інструменти регулювання міжнародної туристської діяльності. Міжнародні декларації. Міжнародні конвенції. Міжурядові угоди. Міжурядові правові акти.

5.4 Міжнародні документи, що регламентують туристську діяльність.
5.5 Сутність міжнародних туристських заходів.
5.6 Міжнародні відносини України у сфері туризму.

Змістовний модуль 2.
Організаційні засади створення і діяльності туристичного підприємства.

Тема №6. Туристичне підприємство, як суб'єкт господарювання та його основні цілі.

6.1 Поняття про суб'єкт господарської діяльності.
6.2 Поняття про підприємство та основну мету його функціонування.
6.3 Види підприємств.
6.4 Поняття про туристське підприємство.
6.5 Види туристських підприємств та їх особливості.

Тема №7. Організаційні засади створення туристичного підприємства.

7.1 Етапи створення туристичного підприємства.
7.2 Ліцензування – як важіль підвищення якості роботи туристичного підприємства. Необхідність і цілі ліцензування. Основні визначення з ліцензування.
7.3 Нормативно - правова база ліцензування. Порядок оформлення ліцензії. Умови ліцензування.

Тема № 8. Сертифікація в туризмі.

8.1 Сутність сертифікації.
8.2 Цілі сертифікації.
8.3 Види сертифікації.
8.4 Порядок і правила сертифікації послуг у сфері туризму.

Тема №9. Стандартизація в туризмі – засіб захисту прав інтересів туристів.

9.1 Поняття про стандартизацію і стандарти.
9.2 Цілі і завдання стандартизації.
9.3 Об'єкт, предмет, область і рівні стандартизації.
9.4 Міжнародні органи стандартизації.
9.5 Національна система стандартизації.
9.6 Стандарти, що діють в галузі туризму.

Тема № 10. Вибір організаційно-правової форми туристичного підприємства.

10.1 Обґрунтування організаційної структури управління туристичним підприємством.
10.2 Розробка засновницьких документів, державна реєстрація і організаційне оформлення туристського підприємства.
10.3 Вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства.
10.4 Випадки та порядок ліквідації туристичного підприємства.

Тема № 11. Характеристика основних технологічних процесів на туристичних підприємствах.

11.1 Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси.
11.2 Учасники технологічних процесів в туристичній діяльності.
11.3 Технологічні аспекти формування туристичних послуг і доставки туристичного продукту до споживача.
11.4 Організація обслуговування клієнтів туристичної фірми.
11.5 Особливості організації спеціалізованих видів туризму.
11.6 Правила організації і проведення заходів виставкової індустрії.

Змістовний модуль 3.
Основи туроперейтингу. Особливості роботи туристичних підприємств.

Тема №12. Основи туроперейтингу.

12.1 Наукові основи туроперейтингу.
12.2 Понятійний апарат туроперейтингу.
12.3 Класифікація і види туроператорів.
12.4 Основні функції туроператорів.
12.5 Туроператор та організація його роботи.

Тема №13. Туристичний продукт. Особливості та складові туристичного продукту.

13.1 Етапи створення нового туру. Встановлення ціни на тур.
13.2 Формування туристичного продукту. Програми перебування туристів.
13.3 Технологія організації безпечних турів.
13.4 Кадрова діяльність та документообіг туроператора.

Тема № 14. Організація туристичних подорожей туроператором.

14.1 Зарубіжні представники туроператорів: функції і організація роботи.
14.2 Організація туристичних подорожей туроператором.
14.3 Договірні відносини в туризмі. Загальна характеристика договорів.
14.4 Вимоги до укладання договорів. Договірні відносини між туристичними підприємствами.
14.5 Підписання договорів із авіакомпанією, залізницею, екскурсійною фірмою, музеєм.
14.6 Договірні відносини між туристичними підприємствами та споживачами послуг.

Тема №15. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туристської індустрії.

15.1 Поняття про науково-технічний прогрес та етапи його розвитку.
15.2 Системність у роботі й комплексність в обслуговуванні – основні складові успішної роботи туристського підприємства.
15.3 Комп’ютерізація туристського бізнесу – необхідна умова взаємодії туристського підприємства із зовнішнім середовищем.

Змістовний модуль 4. Взаємодія туристських підприємств з постачальниками послуг.

Тема №16. Організація транспортного обслуговування в туризмі.

16.1 Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності.

16.2 Перевезення сухопутним транспортом.

16.3 Подорожі водним транспортом.

16.4 Перевезення повітряним транспортом.

16.5 Інтеграція різних видів транспорту при перевезенні туристів.

16.6 Порядок взаємодії туристських і транспортних підприємств.

Тема №17. Організація надання послуг розміщення в туризмі.

17.1 Класифікація засобів розміщення.

17.2 Стисла характеристика засобів розміщення.

17.3 Загальні вимоги до засобів розміщення.

17.4 Особливості розміщення туристів у транспортних турах.

17.5 Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами – засоби розміщення.

Тема №18. Організація функціонування готелів, як основної складової засобів розміщення.

18.1 Класифікація готельних підприємств, загальні вимоги до них.

18.2 Організація надання основних послуг і додаткового сервісу в готелях.

18.3 Призначення громадських приміщень в готелях.

18.4 Класифікація номерного фонду в готелях.

18.5 Організація керування готельним комплексом.

18.6 Поняття про готельні ланцюги.

18.7 Стратегія і проблематика розвитку готельного господарства.

Тема №19. Організація надання послуг харчування в туризмі.

19.1 Загальна характеристика послуг харчування в туризмі.

19.2 Режими харчування туристів.

19.3 Організація харчування туристів у дестинаціях.

19.4 Особливості організації харчування туристів у транспортних турах і під час транспортного обслуговування.

19.5 Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами харчування.

Тема №20. Організація роботи підприємств харчування.

20.1 Заклади ресторанного господарства, їх класифікація.

20.2 Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства.

20.3 Меню. Його функції.

20.4 Організація системи безпеки на підприємствах харчування.

20.5 Поняття про ресторанні ланцюги.

Тема №21. Історія екскурсійної діяльності.

21.1. Зародження екскурсійної діяльності в античному світі.

21.2 Розвиток екскурсійної справи у середньовіччі. Значення артефактів.

21.3 Епоха Відродження та екскурсійна діяльність.

21.4 Перші екскурсії в Україні. Період становлення екскурсій сер. – кін. XIX ст. Перша екскурсія в Одесі.

21.5 Ялтинське товариство екскурсій. Кримський гірський клуб та його екскурсії.

21.6 Організація екскурсій Іваном Франком.

21.7 Організація екскурсій туристично-краєзнавчими та спортивними товариствами «Чорногора», «Пласт», «Сокіл», «Січ». «Золоте десятиріччя», їх роль у розвитку екскурсознавства і краєзнавства.

21.8 Екскурсійна справа в умовах тоталітарної держави.

21.9 Екскурсійна діяльність у незалежній Україні.

Тема №22. Екскурсія як туристична послуга.

22.1 Місце екскурсовода в екскурсії. Відмінність гіда від екскурсовода. Визначення терміну «гідизм».

22.2 Мета і завдання екскурсії, її цілісність. Взаємозв'язок мети, теми і назви екскурсії.

22.3 Принципи проведення екскурсії та її адресність.

22.4 Сім основоположних ознак екскурсії.

22.5 Оцінка екскурсії. Вплив екскурсовода на екскурсантів.

22.6 Сутність екскурсійного методу пізнання навколишнього світу. 10 заповідей екскурсійної справи.

Тема №23. Параметри класифікації екскурсій.

23.1 Оглядові екскурсії та їхні особливості.

23.2 Види тематичних екскурсій. Особливості виробничих екскурсій. Літературні екскурсії та їхні види.

23.3 Класифікація за способом пересування, складом і чисельністю групи.

23.4 Екскурсії екстремальні та за покинутими місцинами.

23.5 Екскурсії казкові та за місцями зйомок фільмів.

23.6 Екскурсії злочинними та містичними місцями.

23.7 Екскурсії за місцем проведення: міські, заміські, музейні.

23.8 За способом пересування: пішохідні та з використанням різних видів транспорту.

23.9 За формою проведення: екскурсія-масовка, екскурсія-прогулянка, екскурсія-концерт, екскурсія-спектакль, екскурсія для спеціальної аудиторії, навчальна екскурсія, пробна екскурсія.

Тема №24. Напрями підготовки екскурсії.

24.1 Антропологія простору і відчуття місця. Поняття «ментальна мапа». Духовне наповнення культурного простору. Історичні періоди в містобудуванні. Особливості античної архітектури.

24.2 Архітектурні новації Візантійської імперії. Романський і готичний стилі в середньовіччі. Ренесанс і його особливості. Класицизм і ампір в архітектурі України. Явище еклектизму в історії архітектури. Модерн та його різновидності. Конструктивізм і модернізм в архітектурі. Постмодерністські архітектурні напрями.

24.3 Організація хронометражу під час екскурсії, поняття «втрачений час». Поняття «шляхова інформація». Ракурс огляду пам'яток. Розташування групи біля об'єкту показу. Наочне використання «портфелю екскурсовода». Конструктивні переходи в екскурсії. Відстань між групами в 6 екскурсії. Необхідність «перерв» в екскурсії. Порядок складання технологічної карти екскурсії.

Тема №25. Поняття «екскурсійна аудиторія».

25.1 Особливості екскурсійного погляду на дійсність. Принцип локалізації об'єктів показу. Ознайомлення екскурсантів із об'єктами показу: схема послідовності дій.

25.2 Показ меморіальної дошки. Технологічні інструменти в екскурсії. Співвіднесення розповіді і показу в екскурсії. Технологічні основи проведення екскурсії.

25.3 Моторність і локальність в екскурсії. Подолання перепон в екскурсії. Акціональність в екскурсії. Питання під час екскурсії.

25.4 Прийом попереднього огляду. Прийом панорамного показу. Прийом пояснення. Прийом коментування. Прийом зорової реконструкції. Прийом зорового монтажу. Прийом локалізації подій. Прийом абстрагування. Прийом зорового порівняння. Прийом переключення уяви.

25.5 Рух екскурсантів як прийом. Прийом завдань. Прийом цитування. Прийом посилання на очевидців. Жести екскурсовода: вказівні, просторові, ілюстративні, конструктивні.

Тема №26. Законодавство України щодо організації екскурсійної діяльності.

26.1 Принципи децентралізації екскурсійної діяльності в Україні. Ліцензування екскурсоводів за кордоном. Нагрудний знак «бейдж» екскурсовода. Дозвіл на здійснення туристичного супроводу. Юридичні вимоги до професії «екскурсовод». Права і обов'язки екскурсовода. Повноваження екскурсовода.

26.2 Диференційований підхід до організації, змісту й методики підготовки та проведення екскурсій залежно від груп екскурсантів. Формування різних груп екскурсантів. Особливості підготовки та проведення екскурсій для різних груп.

26.3 Анімовані екскурсії.

Тема №27. Особливості роботи екскурсовода.

27.1 Вимоги до професійних навичок екскурсовода. Особисті якості і таланти. Ризики та обмеження в роботі екскурсовода.

27.2 Анімаційна складова в професії екскурсовода. Інформаційний голод у екскурсовода.

27.3 Вивчення новаторського досвіду. Професійні організації екскурсоводів. Попит на екскурсійне обслуговування.

27.4 Екскурсовод як приватний підприємець. Робота екскурсійних бюро. Діяльність Всеукраїнської асоціації гідів.

27.5 Шляхи підвищення професійної майстерності екскурсовода.

27.6 Основні критерії оцінки екскурсії. Обов'язки менеджера, що організовує екскурсію.

27.7 Картка прослуховування екскурсії. Методичні розробки екскурсій.

27.8 Діяльність туристичних фірм і екскурсійних бюро з розробки і впровадження екскурсій.

Тема №28. Етапи просування екскурсій.

28.1 Етапи просування екскурсій.

28.2 Особисті сайти екскурсоводів.

28.3 Рекламні буклети й афіші в рекламі екскурсійного продукту.

28.4 Просування екскурсій через Інформаційно-туристичні центри.

28.5 Сайти, які просувають послуги екскурсоводів.

28.6 Розробка аудіоекскурсії як просування екскурсоводом своїх послуг. Робота з рекламою в екскурсійних бюро.

Тема №29. Основи організації анімацій у туристичній діяльності.

29.1 Основи організації анімацій у туризмі.

29.2 Сутність організації анімаційної діяльності.

29.3 Відпочинок у туризмі.

29.4 Особливості анімації в туристичній діяльності.

29.5 Анімаційні програми в туризмі.

29.6 Механізм реалізації анімаційних програм.

29.7 Готельні анімації. Організація анімацій у готелях і туристичних комплексах.

29.8 Організація ігрової та спортивної анімації. Методика ігрових анімацій.

29.9 Методика музичних анімацій. Методика танцювальних анімацій. Особливості вербальних анімацій.

29.10 Організація анімаційних шоу та свят. Матеріально-технічна база шоу-програм. Організація карнавальних анімацій. Шляхи оптимізації анімацій у туризмі.

Дисципліни, вивчення яких обов'язково передує цій дисципліні: Географія туризму**,** Основи туризмознавства**,** Готельно-ресторанний бізнес**.**

Міжпредметні зв'язки: Основи туризмознавства, Географія туризму, Туристичне країнознавство, Активний туризм, Статистика в туризмі, , Сучасні інформаційні системи в туризмі, Основи туризму та орієнтування, Туристичне країнознавство, Туристсько-рекреаційні комплекси світу, Спеціалізований туризм, Міжнародний туризм, Менеджмент та маркетинг в туризмі, Готельно-ресторанний бізнес.

4.2. Структура навчальної дисципліни

4.2.1. Тематичний план

Назви змістових	Розподіл годин між видами робіт	Форми та

модулів і тем	денна форма							заочна форма							методи контролю знань
	Усього	аудиторна					с.р.	Усього	аудиторна					с.р.	
		у тому числі							у тому числі						
		л	сем	пр	лаб	інд			л	сем	пр	лаб	інд		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Змістовний модуль 1. Сутність організації туризму. Нормативно-правова база регулювання туристської діяльності.															
Тема 1. Загальна характеристика сутності організації туристичної діяльності.	8	2		1			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 2. Класифікація і функції туризму.	9	2		1			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 3.Організація правового регулювання туристичної діяльності.	10	2		2			8								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 4.Страхування в туризмі.	9	2		1			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 5. Міжнародне регулювання туристської діяльності	10	2		1			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Модульний контроль (ІНДЗ)							2								Письмова модульна контрольна робота
Разом за змістовим модулем 1	48	10		6			32								
Змістовний модуль 2. Організаційні засади створення і діяльності туристичного підприємства.															
Тема 6. Туристичне підприємство, як суб'єкт господарювання та його основні цілі.	8	2		2			4								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 7.	7	2		1			4								АР, СР, ІР: *огляд*

Організаційні засади створення туристичного підприємства.															*додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 8. Сертифікація в туризмі.	7	2		1			4								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 9. Стандартизація в туризмі – засіб захисту прав інтересів туристів	7	2		1			4								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 10. Вибір організаційно-правової форми туристичного підприємства	7	2		1			4								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 11. Характеристика основних технологічних процесів на туристичних підприємтсвах	8	2		2			4								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Модульний контроль							2								Письмова модульна контрольна робота
Разом за змістовим модулем 2	44	12		8			24								
Змістовний модуль 3.Основи туроперейтингу. Особливості роботи туристичних підприємтсв.															
Тема 12. Основи туроперейтингу.	8	2		2			4								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 13. Туристичний продукт. Особливості та складові туристичного продукту.	15	4		3			8								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 14. Організація туристичних подорожей туроператором.	15	4		3			8								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 15. Вплив науково-технічного	7	2		1			4								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури,*

прогресу на розвиток туристської індустрії															*підготовка доповіді та проведення її презентації*
Модульний контроль							2								Письмова модульна контрольна робота
Разом за змістовим модулем 3	45	12		9			24								
Змістовний модуль 4. Взаємодія туристських підприємств з постачальниками послуг.															
Тема 16. Організація транспортного обслуговування в туризмі	8	2		2			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 17. Організація надання послуг розміщення в туризмі	7	2		1			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 18. Організація функціонування готелів, як основної складової засобів розміщення	8	2		2			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 19. Організація надання послуг харчування в туризмі	7	2		1			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 20. Організація роботи підприємств харчування	7	2		1			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 21. Історія екскурсійної діяльності	7	2		1			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 22. Екскурсія як туристична послуга	8	2		2			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 23. Параметри класифікації екскурсій	8	2		2			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її*

															презентації
Тема 24. Напрями підготовки екскурсії	7	2		1			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 25. Поняття «екскурсійна аудиторія»	8	2		2			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 26. Законодавство України щодо оорганізації екскурсійної діяльності	8	2		2			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 27. Особливості роботи екскурсовода	7	1		2			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 28. Етапи просування екскурсій	7	1		2			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Тема 29. Основи організації анімацій у туристичній діяльності	8	2		2			6								АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації*
Модульний контроль							2								Письмова модульна контрольна робота
Разом за змістовим модулем 4	133	26		23			84								
Усього годин	**270**	**60**		**46**			**164**								

4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни: Організація туристичної діяльності

Разом: **270 год**., лекції – 60 год., практичні заняття – 46 год., самостійна робота – 164 год., підсумковий контроль – 2 год.

Заняття	**Тема**	**Самостійна робота, кількість балів**

Змістовний модуль 1. Сутність організації туризму. Нормативно-правова база регулювання туристської діяльності.		
Лекція 1	Тема 1. Загальна характеристика сутності організації туристичної діяльності.	
Практичне 1	Тема 1. Сучасні підходи до визначення туризму	
Лекція 2	Тема 2. Класифікація і функції туризму.	
Практичне 2	Тема 2. Системи класифікації туризму	
Лекція 3	Тема 3. Організація правового регулювання туристичної діяльності.	
Практичне 3	Тема 3. Організація правового регулювання та страхування в туристичній діяльності	
Лекція 4	Тема 4. Страхування в туризмі	
Практичне 4	Тема 4. Особливості страхування в туризмі	
Лекція 5	Тема 5. Міжнародні регулювання туристської діяльності	
Практичне 5	Тема 5. Міжнародні організації, які регулюють туристичну діяльність.	
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота	15
Змістовний модуль 2. Організаційні засади створення і діяльності туристичного підприємства.		
Лекція 6	Тема 6. Туристське підприємство, як суб'єкт господарювання та його основні цілі.	
Практичне 6	Тема 6. Поняття про підприємство та основну мету його функціонування. Види підприємств. Поняття про туристське підприємство.	
Лекція 7	Тема 7. Організаційні засади створення туристського підприємства.	
Практичне 7	Тема 7. Етапи створення туристського підприємства та обґрунтування організаційної структури управління туристським підприємством.	
Лекція 8	Тема 8. Сертифікація в туризмі	
Практичне 8	Тема 8. Сутність, цілі та види сертифікації	
Лекція 9	Тема 9. Стандартизація в туризмі – засіб захисту прав інтересів туристів	
Практичне 9	Тема 9. Поняття, цілі, завдання стандартизації. Об'єкт, предмет та рівні стандартизації	
Лекція 10	Тема 10. Вибір організаційно-правоворї форми туристичного підприємства	
Практичне 10	Тема 10. Обгрунутвання вибору організаційно-правової форми туристичного підприємства	
Лекція 11	Тема 11. Характеристика основних технологічних процесів на туристичних підприємствах.	
Практичне 11	Тема 11. Поняття про технологію роботи підприємств, учасники технологічних процесів в туристській діяльності та технологічні аспекти формування туристських послуг і доставки туристського продукту до споживача.	
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота	15
Змістовний модуль 3. Основи туроперейтингу. Особливості роботи туристичних підприємтсв		
Лекція 12	Тема 12. Основи туроперейтингу.	
Практичне 12	Тема 12.Класифікація та види туроператорів	
Лекція 13	Тема 13. Туристичний продукт. Особливості та складові туристичного продукту.	

Практичне 13	Тема 13. Властивості та вимоги до туристичного продукту	
Лекція 14	Тема 14. Організація туристичних подорожей туроператором.	
Практичне 14	Тема 14. Організація туристичних подорожей туроператором.	
Лекція 15	Тема 15. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туристської індустрії	
Практичне 15	Тема 15.Системність у роботі й комплексність в обслуговуванні – основні складові успішної роботи туристського підприємства.	
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота	15
Змістовний модуль 4. Взаємодія туристських підприємств з постачальниками послуг		
Лекція 16	Тема 16. Організація транспортного обслуговування в туризмі	
Практичне 16	Тема 16. Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності: перевезення сухопутним транспортом, подорожі водним транспортом, перевезення повітряним транспортом та інтеграція різних видів транспорту при перевезенні туристів.	
Лекція 17	Тема 17. Організація надання послуг розміщення в туризмі	
Практичне 17	Тема 17. Класифікація засобів розміщення та стисла характеристика засобів розміщення. Загальні вимоги до засобів розміщення	
Лекція 18	Тема 18. Організація функціонування готелів, як основної складової засобів розміщення	
Практичне 18	Тема 18. Організація функціонування готелів, як основної складової засобів розміщення	
Лекція 19	Тема 19. Організація надання послуг харчування в туризмі	
Практичне 19	Тема 19. Загальна характеристика послуг харчування в туризмі, режими харчування туристів та організація харчування туристів у дестинаціях	
Лекція 20	Тема 20. Організація роботи підприємств харчування	
Практичне 20	Тема 20. Заклади ресторанного господарства, їх класифікація та загальні вимоги до закладів ресторанного господарства та поняття про ресторанні ланцюги.	
Лекція 21	Тема 21. Історія екскурсійної діяльності	
Практичне 21	Тема 21. Історія екскурсійної діяльності	
Лекція 22	Тема 22. Екскурсія як туристична послуга	
Практичне 22	Тема 22. Мета і завдання екскурсії, її цілісність. Взаємозв'язок мети, теми і назви екскурсії.	
Лекція 23	Тема 23. Параметри класифікації екскурсій	
Практичне 23	Тема 23. Параметри класифікації екскурсій	
Лекція 24	Тема 24. Напрями підготовки екскурсії	
Практичне 24	Тема 24. Напрями підготовки екскурсії	
Лекція 25	Тема 25. Поняття «екскурсійна аудиторія»	
Практичне 25	Тема 25. Прийом попереднього огляду. Прийом панорамного показу. Прийом пояснення. Прийом коментування. Прийом зорової реконструкції. Прийом зорового монтажу. Прийом локалізації подій. Прийом абстрагування. Прийом зорового порівняння. Прийом переключення уяви.	
Лекція 26	Тема 26. Законодавство України щодо оорганізації екскурсійної діяльності	

Практичне 26	Тема 26. Законодавство України щодо оорганізації екскурсійної діяльності	
Лекція 27	Тема 27. Особливості роботи екскурсовода	
Практичне 27	Тема 27. Особливості роботи екскурсовода	
Лекція 28	Тема 28. Етапи просування екскурсій	
Практичне 28	Тема 28. Види та етапи просування екскурсій	
Лекція 29	Тема 29. Основи організації анімацій у туристичній діяльності	
Практичне 29	Тема 29. Основи організації анімацій у туристичній діяльності	
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота	15
Підсумковий контроль	Іспит	40
	Всього:	100

4.3. Форми організації занять

4.3.1. Теми практичних занять

Заняття	Тема	кількість год
Змістовний модуль 1. Сутність організації туризму. Нормативно-правова база регулювання туристської діяльності.		6
Практичне 1	Тема 1. Сучасні підходи до визначення туризму	1
Практичне 2	Тема 2. Системи класифікації туризму	1
Практичне 3	Тема 3. Організація правового регулювання та страхування в туристичній діяльності	1
Практичне 4	Тема 4. Особливості страхування в туризмі	2
Практичне 5	Тема 5. Міжнародні організації, які регулюють туристичну діяльність.	1
Змістовний модуль 2. Організаційні засади створення і діяльності туристичного підприємства.		8
Практичне 6	Тема 6. Поняття про підприємство та основну мету його функціонування. Види підприємств. Поняття про туристське підприємство.	2
Практичне 7	Тема 7. Етапи створення туристського підприємства та обґрунтування організаційної структури управління туристським підприємством.	1
Практичне 8	Тема 8. Сутність, цілі та види сертифікації	1
Практичне 9	Тема 9. Поняття, цілі, завдання стандартизації. Об’єкт, предмет та рівні стандартизації	1
Практичне 10	Тема 10. Обгрунутвання вибору організаційно-правової форми туристичного підприємства	1
Практичне 11	Тема 11. Поняття про технологію роботи підприємств, учасники технологічних процесів в туристській діяльності та технологічні аспекти формування туристських послуг і доставки туристського продукту до споживача.	2
Змістовний модуль 3. Основи туроперейтингу. Особливості роботи туристичних підприємтсв		9
Практичне 12	Тема 12.Класифікація та види туроператорів	2
Практичне 13	Тема 13. Властивості та вимоги до туристичного продукту	3
Практичне 14	Тема 14. Організація туристичних подорожей туроператором.	3
Практичне 15	Тема 15.Системність у роботі й комплексність в обслуговуванні – основні складові успішної роботи туристського підприємства.	1
Змістовний модуль 4. Взаємодія туристських підприємств з постачальниками послуг		23
Практичне 16	Тема 16. Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності: перевезення сухопутним транспортом, подорожі водним транспортом, перевезення	2

	повітряним транспортом та інтеграція різних видів транспорту при перевезенні туристів.	
Практичне 17	Тема 17. Класифікація засобів розміщення та стисла характеристика засобів розміщення. Загальні вимоги до засобів розміщення	1
Практичне 18	Тема 18. Організація функціонування готелів, як основної складової засобів розміщення	2
Практичне 19	Тема 19. Загальна характеристика послуг харчування в туризмі, режими харчування туристів та організація харчування туристів у дестинаціях	1
Практичне 20	Тема 20. Заклади ресторанного господарства, їх класифікація та загальні вимоги до закладів ресторанного господарства та поняття про ресторанні ланцюги.	1
Практичне 21	Тема 21. Історія екскурсійної діяльності	1
Практичне 22	Тема 22. Мета і завдання екскурсії, її цілісність. Взаємозв'язок мети, теми і назви екскурсії.	2
Практичне 23	Тема 23. Параметри класифікації екскурсій	2
Практичне 24	Тема 24. Напрями підготовки екскурсії	1
Практичне 25	Тема 25. Прийом попереднього огляду. Прийом панорамного показу. Прийом пояснення. Прийом коментування. Прийом зорової реконструкції. Прийом зорового монтажу. Прийом локалізації подій. Прийом абстрагування. Прийом зорового порівняння. Прийом переключення уяви.	2
Практичне 26	Тема 26. Законодавство України щодо оорганізації екскурсійної діяльності	2
Практичне 27	Тема 27. Особливості роботи екскурсовода	2
Практичне 28	Тема 28. Види та етапи просування екскурсій	2
Практичне 29	Тема 29. Основи організації анімацій у туристичній діяльності	2
	Всього:	46

4.3.2. Індивідуальна навчально-дослідна робота (курсова робота)

Методичні рекомендації до виконання курсових робіт
1.Загальні вимоги до курсової роботи

Курсова робота - це один із видів наукової роботи, самостійним навчально-науковим дослідженням студента, виконується на другому курсі з дисципліни «Організація туристичної діяльності».

Мета курсової роботи - надати студентам навички проведення наукового дослідження, розвинути у них навички творчої самостійної роботи, оволодіння загальнонауковими і спеціальними методами сучасних наукових досліджень, поглибленим вивченням будь-якого питання, теми навчальної дисципліни.

Згідно з Положенням про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах України курсова робота виконується з метою закріплення, поглиблення і узагальнення знань, одержаних студентами за час навчання та їх застосування до комплексного вирішення конкретного фахового завдання.

Загальними вимогами до курсової роботи є:

- цільова спрямованість;
- чітка побудова;
- логічна послідовність викладу матеріалу;
- глибина дослідження і повнота висвітлення питань;
- переконливість аргументацій;
- стислість і точність формулювань;
- конкретність викладу результатів роботи;
- доказовість висновків і обґрунтованість рекомендацій;
- грамотне оформлення.

При написанні курсової роботи студент повинен обов'язково посилатися на авторів і джерела, з яких запозичив матеріали або окремі результати.

Курсова робота повинна бути виконана державною (українською) мовою. До захисту курсових робіт допускаються студенти, які виконали всі вимоги навчального плану, подали в установлений термін курсову роботу і отримали позитивний відгук на неї.

2.Структура курсової роботи

Курсова робота повинна містити:

- Титульний аркуш;
- Зміст;
- Перелік умовних позначень (при необхідності);
- Вступ;
- Основна частина (розділи) з декількома підрозділами;
- Висновки;
- Список використаних джерел;
- Додатки (при необхідності).

3. Вимоги до змісту курсової роботи

Титульний аркуш курсової роботи містить:

- найменування вищого навчального закладу, де виконана курсова робота;
- назва курсової роботи;
- прізвище, ім'я, по батькові автора; група, курс, спеціальність;
- науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові наукового керівника і (або) консультанта;
- місто і рік.

Зміст подають на початку курсової роботи. Він містить найменування та номери початкових сторінок усіх розділів, підрозділів та пунктів (якщо вони мають заголовок), зокрема вступу, висновків до розділів, загальних висновків, додатків, списку використаної літератури та ін.

Перелік умовних позначень. Якщо у курсовій роботі вжита специфічна термінологія, а також використано маловідомі скорочення, нові символи,

позначення і таке інше, то їх перелік може бути поданий у вигляді окремого списку, який розміщують перед вступом.

Перелік треба друкувати двома колонками, в яких зліва за абеткою наводять, наприклад, скорочення, справа - їх детальну розшифровку.

Вступ. У вступі обґрунтовується актуальність вибраної теми, дається характеристика сучасного стану досліджуваної проблеми, визначається мета курсової роботи й завдання, вказується предмет та об'єкт дослідження, медоди дослідження, структура роботи та ключові терміни. Рекомендований обсяг вступу - 2 сторінки.

Основна частина роботи поділяється на 3 розділи. Кожний розділ починають з нової сторінки. Перший, як правило, присвячується теоретико-методологічним аспектам досліджуваної теми, другий - методичним підходам та діагностичним засобам, третій - аналізу стану об'єкту дослідження та шляхам вирішення досліджуваної проблеми. Усі ці розділи повинні бути логічно пов'язані між собою.

Кожен розділ повинен мати таку схему: короткий вступ, факти та їх опис, аналіз дослідження, проведення підсумків.

В кінці кожного розділу формулюють висновки із стислим викладенням змісту отриманих результатів.

Висновки - це коротке резюме з усього змісту курсової роботи. Викладають найбільш важливі результати, що отримані в процесі роботи над обраною темою, та формулюють висновки та рекомендації щодо наукового та практичного використання здобутих результатів. Обсяг висновків - 2 сторінки.

Список використаних джерел слід розміщувати за такою схемою: законодавчі та нормативні документи; ДСТУ, ГОСТи, галузеві стандарти; монографії, збірники, наукові статті і т.д. Вся література у списку використаних джерел подається в алфавітному порядку.

Додаток А

Відкритий міжнародний університет розвитку людини „Україна”
Кафедра туризму, документних та міжкультурних комунікацій

Допущено до захисту
Зав. кафедри_____
«__»_____20___р.

Курсова робота

Назва курсової роботи

за спеціальністю 242„ Туризм і рекреація”

прізвище, ім'я, по батькові
курс, група

Науковий керівник
прізвище, ім'я, по батькові, підпис
науковий ступінь, вчене звання

Київ 20___

Титульна сторінка є першою сторінкою курсової роботи і містить дані про виконавця й керівника, найменування теми роботи. Розміщення інформації на титульній сторінці наведено в додатку А.

Зміст розташовують безпосередньо після титульної сторінки, починаючи з нової сторінки. Зміст повинен містити найменування та номери початкових сторінок усіх розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів, а також вступ, список використаних джерел, додатки. Заголовки змісту мають точно повторювати заголовки в текстовій частині. Скорочувати або давати їх за іншою редакцією, ніж заголовки у тексті, не можна. Розряди номерів сторінок розташовують точно один під одним. Закінчення найменування елементів змісту відокремлюють від номера сторінки крапками. Сторінки змісту не нумеруються.

Особливої уваги вимагає оформлення вступу, де на 1–2 сторінках рукописного тексту подають загальну характеристику курсової роботи у рекомендованій нижче послідовності.

Формулюється теоретична й практична актуальність теми. Як обґрунтування доцільності розробки теми чітко характеризуються зовнішні прояви досліджуваної проблеми на підприємстві чи в певному напрямі економічної науки. Після цього варто оцінити ступінь вивченості досліджуваної проблеми, вказати, які аспекти даної проблеми теоретично і практично вирішені, а які є дискусійними, по-різному висвітлені в науковій літературі. Характеризуючи стан наукових робіт з обраної тематики, варто назвати вчених, які внесли значний вклад у її розробку. Вдало сформульована актуальність є основою формулювання новизни дослідження та його необхідності для практичної діяльності. У нашому випадку актуальність слід розглядати з позиції оцінки сучасного стану індустрії гостинності в наданій за варіантом країні.

Мета дослідження здебільшого міститься у формулюванні теми. Чітке бачення мети дослідження є передумовою цілеспрямованої діяльності дослідника. Вона може стосуватися як теоретичних, так і прикладних питань. Як правило, її вбачають у: виявленні залежностей між певними факторами; встановленні умов усунення недоліків; розкритті чи окресленні можливостей удосконалення процесів; пізнанні закономірностей і тенденцій розвитку тощо.

Об’єкт дослідження – це процес або явище, які породжує проблемну ситуацію і обране для вивчення. Не слід називати об’єктом дослідження конкретне підприємство, організацію або їхні структурні підрозділи.

Предмет дослідження деталізує конкретну проблему в межах об’єкта дослідження. Об’єкт і предмет дослідження, як категорії наукового процесу,

співвідносяться між собою як загальне і часткове. В об'єкті виокремлюють ту його частину, яка є предметом дослідження. Предмет дослідження практично визначає тему роботи.

Основна частина

Основна частина курсової роботи складається з трьох розділів і оформлюється згідно до зазначеного змісту.

Висновки наводять в окремому розділі курсової роботи, вони є стислим викладенням підсумків проведеної студентом роботи. Текст висновків може поділятись на пункти. Обсяг висновків не повинен перевищувати 3 сторінок.

Список використаних джерел, на які є посилання в основній частині, наводять після висновків, починаючи з нової сторінки. Такий список – одна із суттєвих частин контрольної роботи, що віддзеркалює самостійну творчу працю її автора.

Загальні вимоги

Мова курсової роботи – державна, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, послідовність – логічна.

Курсова робота виконується і подається викладачеві у письмовій формі (у вигляді реферату). Курсова робота супроводжуваться стислою презентацією, виконаною у Microsoft PowerPoint. На слайди презентації повинні бути винесені: назва курсової роботи, прізвище та ім'я виконавця, мета курсової роботи, основні тези курсової роботи, матеріали візуального супроводу (таблиці, схеми, графіки, діаграми, фотографії, тощо), основні результати і висновки дослідження та інша інформація (за бажанням виконавця проекту).

Курсову роботу друкують за допомогою комп'ютера на одному боці аркуша білого паперу формату А4 (210 х 297 мм), розміщуючи на сторінці до 30 рядків. При наборі використовують шрифт Times New Roman, розмір шрифту – 14 pt. через 1,5 міжрядкового інтервалу. Текст слід друкувати, додержуючись таких розмірів берегів: верхній і нижній – 20 мм, лівий –30 мм, правий –15 мм. Абзацний відступ повинен бути однаковим впродовж усього тексту звіту і дорівнювати п'яти знакам (1,25 см).

Структурні елементи "ЗМІСТ", "ВСТУП", "ВИСНОВКИ", "СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ", "ДОДАТКИ" не нумерують, а їх назви правлять за заголовки структурних елементів.

Розділи, підрозділи роботи слід нумерувати арабськими цифрами.

Розділи роботи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладення суті роботи і позначатися арабськими цифрами без крапки, наприклад, РОЗДІЛ 1, РОЗДІЛ 2, РОЗДІЛ 3.

Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу і порядкового номера підрозділу, відокремлених крапкою. Після номера підрозділу теж ставиться крапка, в тому ж рядку друкується назва підрозділу.

Кожний структурний елемент починається з нової сторінки.

Заголовки структурних елементів роботи і заголовки розділів слід розташовувати посередині рядка і друкувати напівжирним шрифтом великими літерами без крапки в кінці, не підкреслюючи.

Заголовки підрозділів слід починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої літери речення, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовку розділу не допускається.

Відстань між заголовком і подальшим чи попереднім текстом має бути два рядки. Відстань між основами рядків заголовка, а також між двома заголовками приймають такою, як у тексті.

Не допускається розміщувати назву підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після неї розміщено тільки один рядок тексту.

Сторінки роботи слід нумерувати арабськими цифрами, додержуючись наскрізної нумерації впродовж усього тексту. Номер сторінки проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки в кінці.

Титульний аркуш, зміст включають до загальної нумерації сторінок роботи, але відповідні сторінки в роботі не нумеруються. Ілюстрації й таблиці, розміщені на окремих сторінках, включають до загальної нумерації сторінок курсової роботи.

Порядок захисту

Для доповіді студенту надається 7–10 хвилин часу. У ході доповіді студент повинен: назвати тему курсової роботи, охарактеризувати проблемну ситуацію, що склалася на об’єкті дослідження, обґрунтувати прийнятий варіант рішення проблеми, практичну значимість результатів і поле ефективного використання наведених рекомендацій.

Крім доповіді, захист включає відповіді студента на питання викладача та студентів групи. У своїх відповідях студент повинен продемонструвати знання всіх розділів роботи, достатній рівень теоретичної і професійної підготовки.

За результатами виступу студента та оцінюючи рівень виконання курсової роботи виставляється оцінка. При цьому на оцінку роботи впливають такі фактори:

- рівень опанування студентом основних проблем теми, оволодіння економічними категоріями і термінологією;
- наявність необхідного наукового апарату дослідження;
- вміння узагальнити та систематизувати зібраний матеріал, конкретизувати та логічно викласти основні положення теми, пов'язати теоретичні положення з практикою;
- обґрунтованість висновків проведеного дослідження та цінність запропонованих пропозицій;
- опрацювання достатньої кількості інформаційних і літературних джерел, влучне посилання на них у текстовій частині;
- вміння логічно викласти досліджуваний матеріал, вести наукову полеміку з дискусійних (проблемних) питань, здатність відстоювати свої погляди на проблему;
- якість викладу матеріалу у контрольній роботі, її відповідність встановленим вимогам.

Критерії оцінювання курсової роботи

№ з/п	Критерії оцінювання роботи	Максимальна кількість балів за кожним критерієм
1.	Дотримання вимог щодо технічного оформлення структурних елементів курсової роботи (титульний аркуш, план, вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел, посилання. Дотримання правил реферування наукових публікацій	60 балів
2.	Презентація (захист) результатів дослідження	40 балів
	Разом	**100 балів**

Оцінка курсової роботи за шкалою оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
90-100	відмінно	5	A	відмінно
75-89	добре	4	BC	добре
60-74	задовільно	3	DE	задовільно
0-59	незадовільно	2	FX	незадовільно з можливістю повторного виконання/доопрацювання

5. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

За джерелом інформації: лекція, наочні методи: метод ілюстрації, метод демонстрацій, кейс-метод. За логікою передачі і сприйняття навчальної інформації: Індуктивні та дедуктивні методи. За ступенем самостійності мислення: репродуктивні та проблемно-пошукові методи навчання. До репродуктивних методів належать пояснювально-ілюстративний і відтворювальний.

Пояснювально-ілюстративний метод. Відтворювальний метод. Проблемно-пошукові методи навчання. Метод проблемного викладу. Частковопошуковий, або евристичний, метод. Дослідний метод. За ступенем керування навчальною діяльністю: самостійна робота, індивідуальна робота та самоосвіта.

5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

Методи стимулювання інтересу до навчання: навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості (метод цікавих аналогій тощо), перегляд відеооглядів інновацій в сфері туризму.

5.3. Інклюзивні методи навчання

Методи формування свідомості: бесіда, індивідуальна бесіда, тренінг, лекція, диспут і метод прикладу.

Тренінг - це навчання досвідом. Навчання досвідом передбачає, що присутні мають можливість поділитися і обмінятися між собою своїми знаннями та проблемами, а також попрацювати разом для пошуку рішення.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Навчальна дисципліна оцінюється за модульно-рейтинговою системою. Вона складається з чотирьох змістовних модулів і викладається в двох навчальних семестрах: перший та другий змістовний модуль в першому семестрі, а третій і четвертий змістові модулі відповідно у другому семестрі.

Результати навчальної діяльності студентів оцінюються за 100 бальною шкалою в кожному семестрі окремо.

За результатами поточного, модульного та семестрового контролів виставляється підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою, національною шкалою та шкалою ECTS.

Модульний контроль: кількість балів, які необхідні для отримання відповідної оцінки за кожен змістовий модуль упродовж семестру.

Семестровий (підсумковий) контроль: виставлення семестрової оцінки студентам, які опрацювали теоретичні теми, практично засвоїли їх і мають позитивні результати, набрали необхідну кількість балів.

Загальні критерії оцінювання успішності студентів, які отримали за 4-бальною шкалою оцінки «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно», подано в таблиці нижче.

Кожний модуль включає бали за поточну роботу студента на практичних заняттях, виконання самостійної роботи, індивідуальну роботу, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт здійснюється в режимі комп'ютерної діагностики або з використанням роздрукованих завдань.

Індивідуальні дослідження, які виконує студент за визначеною тематикою, обговорюються та захищаються на практичних заняттях.

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів

Оцінка	Критерії оцінювання
«відмінно»	Ставиться за повні та міцні знання матеріалу в заданому обсязі, вміння вільно виконувати практичні завдання, передбачені навчальною програмою; за знання основної та додаткової літератури; за вияв креативності в розумінні і творчому використанні набутих знань та умінь.
«добре»	Ставиться за вияв студентом повних, систематичних знань із дисципліни, успішне виконання практичних завдань, засвоєння основної та додаткової літератури, здатність до самостійного поповнення та оновлення знань. Але у відповіді студента наявні незначні помилки.
«задовільно»	Ставиться за вияв знання основного навчального матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і майбутньої фахової діяльності, поверхову обізнаність із основною і додатковою літературою, передбаченою навчальною програмою. Можливі суттєві помилки у виконанні практичних завдань, але студент спроможний усунути їх із допомогою викладача.
«незадовільно»	Виставляється студентові, відповідь якого під час відтворення основного програмового матеріалу поверхова, фрагментарна, що зумовлюється початковими уявленнями про предмет вивчення. Таким чином, оцінка «незадовільно» ставиться студентові, який неспроможний до навчання чи виконання фахової діяльності після закінчення закладу вищої освіти без повторного навчання за програмою відповідної дисципліни.

6.2. Система оцінювання роботи студентів упродовж семестру

Вид діяльності студента	Максимальна кількість балів за одиницю
І. Обов'язкові	
1.1. Відвідування лекцій	Не передбач.
1.2. Відвідування практичних занять	Не передбач.
1.3. Робота на практичному занятті	5
1.4. Виконання завдань для самостійної роботи	
1.5. Виконання модульної роботи	5
1.6. Виконання ІНДЗ	Не передбач.
Разом: 60	
Максимальна кількість балів за обов'язкові види роботи: 60	
Всього балів за теоретичний і практичний курс: 60	
ІІ. Додаткові	
Виконання завдань для самостійного опрацювання	
2.1. Підготовка наукової статті з будь-якої теми курсу	10
2.2. Підготовка конкурсної наукової роботи з будь-якої теми курсу	10
2.5. Участь у науковій студентській конференції	5
Разом: 25	
Максимальна кількість балів за додаткові види роботи: 25	
Всього балів за теоретичний і практичний курс: 60	

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на практичних заняттях, під час виконання самостійної та індивідуальної навчально-дослідної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- ✓ своєчасність виконання навчальних завдань;
- ✓ повний обсяг їх виконання;
- ✓ якість виконання навчальних завдань;
- ✓ самостійність виконання;
- ✓ творчий підхід у виконанні завдань;
- ✓ ініціативність у навчальній діяльності.

6.3. Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
54 – 60 та більше	*відмінно*	**5**	**A**	*відмінно*

45 – 53	*добре*	**4**	**BC**	*добре*
36 – 44	*задовільно*	**3**	**DE**	*задовільно*
21 – 35	*незадовільно*	**2**	**FX**	*незадовільно з можливістю повторного складання*
1 – 20		**2**	**F**	*незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни*

6.4. Оцінка за іспит: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		**Оцінка за національною шкалою**	**Оцінка за шкалою ECTS**	
36 – 40 та більше	*відмінно*	**5**	**A**	*відмінно*
30 – 35	*добре*	**4**	**BC**	*добре*
24 – 29	*задовільно*	**3**	**DE**	*задовільно*
14 – 23	*незадовільно*	**2**	**FX**	*незадовільно з можливістю повторного складання*
1 – 13		**2**	**F**	*незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни*

6.5. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS	
		екзамен	залік		
90 – 100	*відмінно*	**5**	*зараховано*	**A**	*відмінно*
82 – 89	*добре*	**4**		**B**	*добре (дуже добре)*
75 – 81	*добре*	**4**		**C**	*добре*
64 – 74	*задовільно*	**3**		**D**	*задовільно*
60 – 63	*задовільно*	**3**		**E**	*задовільно (достатньо)*
35 – 59	*незадовільно*	**2**	*не зараховано*	**FX**	*незадовільно з можливістю повторного складання*
1 – 34	*незадовільно*	**2**		**F**	*незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни*

6.6. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота				Разом	Залік	Сума
Змістовий модуль №1		Змістовий модуль № 2				
Тема 1. Історія та тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу	Тема 2. Організація та менедж-мент готельної справи	Тема 3. Ринок ресторан-них послуг	Тема 4. Умови харчування і методи обслугову-вання	60	40	100
10	25	10	15			

6.7. ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ

1. Значення поняття «організація».
2. Типи та види організацій: упорядкована та стихійна організація.
3. Сутність поняття менеджменту.
4. Функції менеджменту: планування, організація, регулювання, координування, стимулювання (мотивація) та контроль.
5. Етапи розвитку туризму.
6. Розвиток туризму залежно від факторів: мотивації подорожей; способу подорожей і розвитку транспортних засобів; кількості подорожуючих і охоплення туризмом різних верств населення.
7. Туризм, як багатогранне явище, яке пов'язане з економікою, історією, географією, архітектурою, медициною, культурою, спортом ті іншими науками.
8. Десять підходів до визначення туризму. Визначення туризму за ВТО. Групи, в які об'єднуються визначення туризму. Поняття «турист», «міжнародний (іноземний) турист», екскурсант.

9. Сучасна індустрія туризму. Глобальність туристської діяльності. Місце туризму в економіці України. В'їзний та внутрішній туризм.

10. Поняття «турист», «туристський продукт».

11. Характерні туристські послуги та товари.

12. Супутні туристські послуги та товари.

13. Просування туристського продукту. Місце продажу (реалізації) туристського продукту.

14. Місце надання туристських послуг.

15. Туристські ресурси України.

16. Типи туризму. Виїзний туризм. Внутрішній туризм. В'їзний туризм.

17. Категорії туризму.

18. Туризм у межах країни.

19. Міжнародний туризм.

20. Національний туризм.

21. Види туризму. Організований і неорганізований туризм. Індивідуальний і груповий туризм.

22. Види туризму залежно від національної ознаки.

23. Види туризму від потреб , що обумовлюють туристську подорож.

24. Види туризму залежно від транспортних засобів, що використовуються на маршруті.

25. Види туризму залежно від способу пересування.

26. Види туризму залежно від засобів розміщення.

27. Види туризму залежно від тривалості подорожі.

28. Види туризму залежно від складу групи та організованих форм.

29. Види туризму залежно від принципу формування ціни.

30. Діловий туризм.

31. Комерційний та соціальний туризм.

32. Масовий та елітарний туризм.

33. Екологічний туризм.

34. Аспекти впливу туризму на екологію та економіку.

35. Гуманітарні функції туризму.

36. Дві внутрішні субсистеми туризму. Суб'єкт туризму.

37. Туристський регіон. Туристське районування макрорегіонів.

38. Поняття «дестинація». Типологія туристських регіонів.

39. Фактори, що впливають на розвиток туризму. Статистичні фактори. Динамічні фактори. Зовнішні фактори. Внутрішні фактори. Екстенсивні фактори. Інтенсивні фактори. Стримуючі фактори. Фактори сезонності.

40. Мета й основні завдання регулювання туристської діяльності на міжнародному рівні.

41. Міжнародне регулювання.

42. Міжнародні організації: міжурядові та неурядові міжнародні організації. ООН.

43. Міжнародна організації праці.

44. Всесвітня організація охорони здоров'я.

45. Міжнародний банк реконструкції і розвитку.

46. Міжнародний валютний фонд.

47. Міжнародна організація цивільної авіації.

48. Міжнародна морська організація.

49. Всесвітня метеорологічна організація.

50. Світова організація торгівлі.

51. Всесвітня туристична організація.

52. Всесвітня рада з подорожей і туризму.

53. Міжнародна асоціація світового туризму.

54. Міжнародний туристський альянс.

55. Міжнародна асоціація з питань дозвілля і відпочинку.

56. Регіональні туристські організації.

57. Спеціалізовані туристські організації.

58. Всесвітня туристська організація: цілі та завдання, напрями діяльності, члени ВТО, керівні органи, штаб-квартира, офіційні мови, фінансування, робоча програма та оперативна діяльність.

59. Міжнародні декларації. Міжнародні конвенції. Міжурядові угоди. Міжурядові правові акти.

60. Загальна резолюція з розвитку туризму.

61. Манільська декларація по світовому туризму.

62. Гаагська декларація з туризму.

63. Резолюція міжнародної конференції по статистиці подорожей і туризму.

64. Туристські біржі, ярмарки, виставки, салони.

65. Цілі міжнародних заходів.

66. Міжнародна туристська біржа.

67. Міжнародна туристська виставка.

68. Туристський міжнародний ярмарок.

69. Лейпцігський ярмарок подорожей.

70. Міжнародний салон з туризму та подорожей.

71. Міжнародні відносини України з Європейським Союзом, Радою Європи, Радою держав Балтійського моря. Туристське представництво за кордоном.

72. Державні органи регулювання туристської діяльності в Україні. Основні цілі державного регулювання. Концептуальні завдання державного регулювання туристського бізнесу.

73. Туристська політика в Україні, її основні положення.

74. Основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму, що діють в Україні.

75. Основні важелі впливу держави на туристську діяльність.

76. Туристські формальності: паспортно-візові, митні, валютні, санітарні.

77. Права й обов'язки туристів і екскурсантів.

78. Поняття про суб'єкт господарської діяльності.

79. Поняття про підприємство та основну мету його функціонування.

80. Поняття про туристське підприємство.

81. Види туристських підприємств та їх особливості.

82. Поняття про туристські ресурси.

83. Етапи створення туристського підприємства.

84. Вибір організаційно-правової форми туристського підприємства.

85. Обґрунтування організаційної структури управління туристським підприємством.

86. Розробка засновницьких документів, державна реєстрація і організаційне оформлення туристського підприємства.

87. Вимоги до офісу й персоналу туристського підприємства.

88. Випадки та порядок ліквідації туристського підприємства.

89. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси.

90. Учасники технологічних процесів в туристській діяльності.

91. Технологічні аспекти формування туристських послуг і доставки туристського продукту до споживача.

92. Організація обслуговування клієнтів туристської фірми.

93. Особливості організації спеціалізованих видів туризму.

94. Правила організації і проведення заходів виставкової індустрії.

95. Планування роботи туристського підприємства.

96. Маркетингова діяльність і реалізація збутової політики туристського підприємства.

97. Управління ресурсами туристського підприємства.

98. Фінансово-економічний аналіз роботи туристського підприємства.

99. Організація обліку й звітності в туристському підприємстві.

6.8. ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА ПИТАНЬ ДО ЕКЗАМЕНУ

1. Значення поняття «організація».
2. Типи та види організацій: упорядкована та стихійна організація.

3. Сутність поняття менеджменту.
4. Функції менеджменту: планування, організація, регулювання, координування, стимулювання (мотивація) та контроль.
5. Етапи розвитку туризму.
6. Розвиток туризму залежно від факторів: мотивації подорожей; способу подорожей і розвитку транспортних засобів; кількості подорожуючих і охоплення туризмом різних верств населення.
7. Туризм, як багатогранне явище, яке пов'язане з економікою, історією, географією, архітектурою, медициною, культурою, спортом ті іншими науками.
8. Десять підходів до визначення туризму. Визначення туризму за ВТО. Групи, в які об'єднуються визначення туризму. Поняття «турист», «міжнародний (іноземний) турист», екскурсант.

9. Сучасна індустрія туризму. Глобальність туристської діяльності. Місце туризму в економіці України. В'їзний та внутрішній туризм.

10. Поняття «турист», «туристський продукт».

11. Характерні туристські послуги та товари.

12. Супутні туристські послуги та товари.

13. Просування туристського продукту. Місце продажу (реалізації) туристського продукту.

14. Місце надання туристських послуг.

15. Туристські ресурси України.

16. Типи туризму. Виїзний туризм. Внутрішній туризм. В'їзний туризм.

17. Категорії туризму.

18. Туризм у межах країни.

19. Міжнародний туризм.

20. Національний туризм.

21. Види туризму. Організований і неорганізований туризм. Індивідуальний і груповий туризм.

22. Види туризму залежно від національної ознаки.

23. Види туризму від потреб , що обумовлюють туристську подорож.

24. Види туризму залежно від транспортних засобів, що використовуються на маршруті.

25. Види туризму залежно від способу пересування.

26. Види туризму залежно від засобів розміщення.

27. Види туризму залежно від тривалості подорожі.

28. Види туризму залежно від складу групи та організованих форм.

29. Види туризму залежно від принципу формування ціни.

30. Діловий туризм.

31. Комерційний та соціальний туризм.

32. Масовий та елітарний туризм.

33. Екологічний туризм.

34. Аспекти впливу туризму на екологію та економіку.

35. Гуманітарні функції туризму.

36. Дві внутрішні субсистеми туризму. Суб'єкт туризму.

37. Туристський регіон. Туристське районування макрорегіонів.

38. Поняття «дестинація». Типологія туристських регіонів.

39. Фактори, що впливають на розвиток туризму. Статистичні фактори. Динамічні фактори. Зовнішні фактори. Внутрішні фактори. Екстенсивні фактори. Інтенсивні фактори. Стримуючі фактори. Фактори сезонності.

40. Мета й основні завдання регулювання туристської діяльності на міжнародному рівні.

41. Міжнародне регулювання.

42. Міжнародні організації: міжурядові та неурядові міжнародні організації. ООН.

43. Міжнародна організації праці.

44. Всесвітня організація охорони здоров'я.

45. Міжнародний банк реконструкції і розвитку.

46. Міжнародний валютний фонд.

47. Міжнародна організація цивільної авіації.

48. Міжнародна морська організація.

49. Всесвітня метеорологічна організація.

50. Світова організація торгівлі.

51. Всесвітня туристична організація.

52. Всесвітня рада з подорожей і туризму.

53. Міжнародна асоціація світового туризму.

54. Міжнародний туристський альянс.

55. Міжнародна асоціація з питань дозвілля і відпочинку.

56. Регіональні туристські організації.

57. Спеціалізовані туристські організації.

58. Всесвітня туристська організація: цілі та завдання, напрями діяльності, члени ВТО, керівні органи, штаб-квартира, офіційні мови, фінансування, робоча програма та оперативна діяльність.

59. Міжнародні декларації. Міжнародні конвенції. Міжурядові угоди. Міжурядові правові акти.

60. Загальна резолюція з розвитку туризму.

61. Манільська декларація по світовому туризму.

62. Гаагська декларація з туризму.

63. Резолюція міжнародної конференції по статистиці подорожей і туризму.

64. Туристські біржі, ярмарки, виставки, салони.

65. Цілі міжнародних заходів.

66. Міжнародна туристська біржа.

67. Міжнародна туристська виставка.

68. Туристський міжнародний ярмарок.

69. Лейпцігський ярмарок подорожей.

70. Міжнародний салон з туризму та подорожей.

71. Міжнародні відносини України з Європейським Союзом, Радою Європи, Радою держав Балтійського моря. Туристське представництво за кордоном.

72. Державні органи регулювання туристської діяльності в Україні. Основні цілі державного регулювання. Концептуальні завдання державного регулювання туристського бізнесу.
73. Туристська політика в Україні, її основні положення.
74. Основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму, що діють в Україні.
75. Основні важелі впливу держави на туристську діяльність.
76. Туристські формальності: паспортно-візові, митні, валютні, санітарні.
77. Права й обов'язки туристів і екскурсантів.
78. Поняття про суб'єкт господарської діяльності.
79. Поняття про підприємство та основну мету його функціонування.
80. Поняття про туристське підприємство.
81. Види туристських підприємств та їх особливості.
82. Поняття про туристські ресурси.
83. Етапи створення туристського підприємства.
84. Вибір організаційно-правової форми туристського підприємства.
85. Обґрунтування організаційної структури управління туристським підприємством.
86. Розробка засновницьких документів, державна реєстрація і організаційне оформлення туристського підприємства.
87. Вимоги до офісу й персоналу туристського підприємства.
88. Випадки та порядок ліквідації туристського підприємства.
89. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси.
90. Учасники технологічних процесів в туристській діяльності.
91. Технологічні аспекти формування туристських послуг і доставки туристського продукту до споживача.
92. Організація обслуговування клієнтів туристської фірми.
93. Особливості організації спеціалізованих видів туризму.
94. Правила організації і проведення заходів виставкової індустрії.
95. Планування роботи туристського підприємства.
96. Маркетингова діяльність і реалізація збутової політики туристського підприємства.
97. Управління ресурсами туристського підприємства.
98. Фінансово-економічний аналіз роботи туристського підприємства.
99. Організація обліку й звітності в туристському підприємстві.
100. Необхідність і цілі ліцензування.
101. Основні визначення з ліцензування.
102. Нормативно - правова база ліцензування.
103. Порядок оформлення ліцензії, копії ліцензії, дубліката ліцензії, переоформлення ліцензії та анулювання ліцензії.
104. Умови ліцензування.
105. Контроль за дотриманням ліцензійних умов
106. Сутність сертифікації.
107. Цілі сертифікації.

108. Види сертифікації.
109. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.
110. Порядок і правила сертифікації послуг у сфері туризму.
111. Поняття про стандартизацію і стандарти.
112. Цілі і завдання стандартизації.
113. Об’єкт, предмет, область і рівні стандартизації.
114. Міжнародні органи стандартизації.
115. Національна система стандартизації.
116. Стандарти, що діють в галузі туризму.
117. Визначення турпродукту.
118. Властивості турпродукту.
119. Єдині вимоги до турпродукту.
120. Проектування турпродукту.
121. Формування турпродукту.
122. Просування і реалізація турпродукту.
123. Структура туристської індустрії.
124. Функції туроператорів, як суб’єктів туристської індустрії.
125. Поняття про концепцію генералізації тур продукту та його життєвий цикл.
126. Якість обслуговування і засоби її регулювання
127. Сучасний туристський ринок. Особливості його функціонування перспективи розвитку.
128. Туристський попит і туристська пропозиція, їх особливості.
129. Конкуренція як основний стимул розвитку туристської індустрії.
130. Конкурентні переваги туристських підприємств.
131. Якість турпродукту – основа конкурентоспроможності туристського підприємства.
132. Глобалізація економіки і вибір нових організаційних форм керування суб’єктами індустрії туризму.
133. Особливості інтеграційних процесів в керуванні суб’єктами туристської індустрії.
134. Об’єднання підприємств туристської індустрії.
135. Загальна характеристика договорів.
136. Вимоги до укладання договорів.
137. Договірні відносини між туристськими підприємствами.
138. Договірні відносини між туристськими підприємствами і постачальниками послуг.
139. Договірні відносини між туристськими підприємствами і споживачами туристських послуг.
140. Поняття про науково-технічний прогрес та етапи його розвитку.
141. Системність у роботі й комплексність в обслуговуванні – основні складові успішної роботи туристського підприємства.
142. Комп’ютерізація туристського бізнесу – необхідна умова взаємодії туристського підприємства із зовнішнім середовищем.
143. Сутність і основні поняття страхування.

144. Ризики у страхуванні.

145. Загальна характеристика систем страхування.

146. Види страхування в туризмі.

147. Укладання договорів між туристськими підприємствами і страховими компаніями.

148. Ефективність страхування в туризмі.

149. Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності.

150. Перевезення сухопутним транспортом.

151. Подорожі водним транспортом.

152. Перевезення повітряним транспортом.

153. Інтеграція різних видів транспорту при перевезенні туристів.

154. Порядок взаємодії туристських і транспортних підприємств.

155. Класифікація засобів розміщення.

156. Стисла характеристика засобів розміщення.

157. Загальні вимоги до засобів розміщення.

158. Особливості розміщення туристів у транспортних турах.

159. Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами – засоби розміщення.

160. Класифікація готельних підприємств, загальні вимоги до них.

161. Організація надання основних послуг і додаткового сервісу в готелях.

162. Призначення громадських приміщень в готелях.

163. Класифікація номерного фонду в готелях.

164. Організація керування готельним комплексом.

165. Поняття про готельні ланцюги.

166. Стратегія і проблематика розвитку готельного господарства.

167. Загальна характеристика послуг харчування в туризмі.

168. Режими харчування туристів.

169. Організація харчування туристів у дестинаціях.

170. Особливості організації харчування туристів у транспортних турах і під час транспортного обслуговування.

171. Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами харчування.

172. Заклади ресторанного господарства, їх класифікація.

173. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства.

174. Меню. Його функції.

175. Організація системи безпеки на підприємствах харчування.

176. Поняття про ресторанні ланцюги.

177. Поняття екскурсійного обслуговування. Види екскурсій.

178. Характеристика установ з екскурсійного обслуговування.

179. Функціональні напрями роботи підприємств екскурсійного обслуговування.

180. Організація взаємодії туристських підприємств та установ з екскурсійного обслуговування.

181. Зародження екскурсійної діяльності в античному світі.

182. Розвиток екскурсійної справи у середньовіччі. Значення артефактів.

183. Епоха Відродження та екскурсійна діяльність.

184. Перші екскурсії в Україні. Період становлення екскурсій сер. – кін. XIX ст. Перша екскурсія в Одесі.

185. Ялтинське товариство екскурсій. Кримський гірський клуб та його екскурсії.

186. Організація екскурсій Іваном Франком.

187. Організація екскурсій туристично-краєзнавчими та спортивними товариствами «Чорногора», «Пласт», «Сокіл», «Січ». «Золоте десятиріччя», їх роль у розвитку екскурсознавства і краєзнавства.

188. Екскурсійна справа в умовах тоталітарної держави.

189. Екскурсійна діяльність у незалежній Україні.

190. Місце екскурсовода в екскурсії. Відмінність гіда від екскурсовода. Визначення терміну «гідизм».

191. Мета і завдання екскурсії, її цілісність. Взаємозв'язок мети, теми і назви екскурсії.

192. Принципи проведення екскурсії та її адресність.

193. Сім основоположних ознак екскурсії.

194. Оцінка екскурсії. Вплив екскурсовода на екскурсантів.

195. Сутність екскурсійного методу пізнання навколишнього світу. 10 заповідей екскурсійної справи.

196. Оглядові екскурсії та їхні особливості.

197. Види тематичних екскурсій. Особливості виробничих екскурсій. Літературні екскурсії та їхні види.

198. Класифікація за способом пересування, складом і чисельністю групи.

199. Екскурсії екстремальні та за покинутими місцинами.

200. Екскурсії казкові та за місцями зйомок фільмів.

201. Екскурсії злочинними та містичними місцями.

202. Екскурсії за місцем проведення: міські, заміські, музейні.

203. За способом пересування: пішохідні та з використанням різних видів транспорту.

204. За формою проведення: екскурсія-масовка, екскурсія-прогулянка, екскурсія-концерт, екскурсія-спектакль, екскурсія для спеціальної аудиторії, навчальна екскурсія, пробна екскурсія.

205. Антропологія простору і відчуття місця. Поняття «ментальна мапа». Духовне наповнення культурного простору. Історичні періоди в містобудуванні. Особливості античної архітектури.

206. Архітектурні новації Візантійської імперії. Романський і готичний стилі в середньовіччі. Ренесанс і його особливості. Класицизм і ампір в архітектурі України. Явище еклектизму в історії архітектури. Модерн та його різновидності. Конструктивізм і модернізм в архітектурі. Постмодерністські архітектурні напрями.

207. Організація хронометражу під час екскурсії, поняття «втрачений час». Поняття «шляхова інформація». Ракурс огляду пам'яток. Розташування

групи біля об’єкту показу. Наочне використання «портфелю екскурсовода». Конструктивні переходи в екскурсії. Відстань між групами в 6 екскурсії. Необхідність «перерв» в екскурсії. Порядок складання технологічної карти екскурсії.

208. Особливості екскурсійного погляду на дійсність. Принцип локалізації об’єктів показу. Ознайомлення екскурсантів із об’єктами показу: схема послідовності дій.

209. Показ меморіальної дошки. Технологічні інструменти в екскурсії. Співвіднесення розповіді і показу в екскурсії. Технологічні основи проведення екскурсії.

210. Моторність і локальність в екскурсії. Подолання перепон в екскурсії. Акціональність в екскурсії. Питання під час екскурсії.

211. Прийом попереднього огляду. Прийом панорамного показу. Прийом пояснення. Прийом коментування. Прийом зорової реконструкції. Прийом зорового монтажу. Прийом локалізації подій. Прийом абстрагування. Прийом зорового порівняння. Прийом переключення уяви.

212. Рух екскурсантів як прийом. Прийом завдань. Прийом цитування. Прийом посилання на очевидців. Жести екскурсовода: вказівні, просторові, ілюстративні, конструктивні.

213. Принципи децентралізації екскурсійної діяльності в Україні. Ліцензування екскурсоводів за кордоном. Нагрудний знак «бейдж» екскурсовода. Дозвіл на здійснення туристичного супроводу. Юридичні вимоги до професії «екскурсовод». Права і обов’язки екскурсовода. Повноваження екскурсовода.

214. Диференційований підхід до організації, змісту й методики підготовки та проведення екскурсій залежно від груп екскурсантів. Формування різних груп екскурсантів. Особливості підготовки та проведення екскурсій для різних груп.

215. Анімовані екскурсії.

216. Вимоги до професійних навичок екскурсовода. Особисті якості і таланти. Ризики та обмеження в роботі екскурсовода.

217. Анімаційна складова в професії екскурсовода. Інформаційний голод у екскурсовода.

218. Вивчення новаторського досвіду. Професійні організації екскурсоводів. Попит на екскурсійне обслуговування.

219. Екскурсовод як приватний підприємець. Робота екскурсійних бюро. Діяльність Всеукраїнської асоціації гідів.

220. Шляхи підвищення професійної майстерності екскурсовода.

221. Основні критерії оцінки екскурсії. Обов’язки менеджера, що організовує екскурсію.

222. Картка прослуховування екскурсії. Методичні розробки екскурсій.

223. Діяльність туристичних фірм і екскурсійних бюро з розробки і впровадження екскурсій.

224. Етапи просування екскурсій.

225. Особисті сайти екскурсоводів.

226. Рекламні буклети й афіші в рекламі екскурсійного продукту.

227. Просування екскурсій через Інформаційно-туристичні центри.

228. Сайти, які просувають послуги екскурсоводів.

229. Розробка аудіоекскурсії як просування екскурсоводом своїх послуг. Робота з рекламою в екскурсійних бюро.

230. Основи організації анімацій у туризмі.

231. Сутність організації анімаційної діяльності.

232. Відпочинок у туризмі.

233. Особливості анімації в туристичній діяльності.

234. Анімаційні програми в туризмі.

235. Механізм реалізації анімаційних програм.

236. Готельні анімації. Організація анімацій у готелях і туристичних комплексах.

237. Організація ігрової та спортивної анімації. Методика ігрових анімацій.

238. Методика музичних анімацій. Методика танцювальних анімацій. Особливості вербальних анімацій.

239. Організація анімаційних шоу та свят. Матеріально-технічна база шоу-програм. Організація карнавальних анімацій. Шляхи оптимізації анімацій у туризмі.

.

ПРИКЛАД БІЛЕТУ ДО ЕКЗАМЕНУ

Форма

Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна»
КАФЕДРА / ЦИКЛОВА КОМІСІЯ туризму, документних та міжкультурних комунікацій
Освітній ступінь / освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр
Усі спеціальності / спеціальність _242 «Туризм і рекреація»
Семестр: осінній / весняний
Навчальна дисципліна: _Організація туристичної діяльності

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

1. Туризм, як багатогранне явище, яке пов’язане з економікою, історією, географією, архітектурою, медициною, культурою, спортом ті іншими науками.
2. Умови ліцензування та контроль за дотриманням ліцензійних умов в туристичній галузі.
3. Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності.

Затверджено на засіданні кафедри /циклової комісії туризму, документних та міжкультурних комунікацій

Протокол № 1 від «29» серпня 2024 року.
Завідувач кафедри _____ Людмила ТАНСЬКА
(підпис) (ПІБ)
Екзаменатор _____к. культурології Людмила ТАНСЬКА_____
(підпис) (посада, ПІБ)

7. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Опорний конспект лекцій
2. Електронний навчально-методичний комплекс дисципліни на платформі Інтернет-підтримки дистанційного навчання Moodle.
3. Контрольні питання з курсу.
4. Індивідуальні завдання для проведення поточного модульного контролю з дисципліни.
5. Мультимедійні презентації з курсу

Для інклюзивного навчання:

Застосування диференційованого підходу до процесу навчання й оцінювання знань, умінь і здібностей студентів з інвалідністю.

Диференційоване викладання передбачає створення навчального середовища та організацію навчального процесу таким чином, щоб забезпечити успішне опановування дисципліни студентами з різними освітніми потребами (з порушеннями психофізичного розвитку, з обдарованістю, з різних культур).

Основоположним принципом диференційованого викладання є застосування різноманітних форм організації навчального процесу. Їх використання допомагає педагогам врахувати у навчальному процесі такі студентські відмінності:

рівень підготовленості – через коригування темпу навчання та рівня складності матеріалу;

індивідуальні стилі навчання – через організацію численних видів діяльності, щоб студенти мали змогу отримувати та опрацьовувати інформацію в різний спосіб, на різних рівнях;

інтереси – спираючись на схильності, зацікавлення та бажання самого студента опанувати певну тему чи виробити певне вміння.

Виходячи з цих положень, можна окреслити три підходи до диференціації викладання:

1) адаптація змісту, процесу та продукту навчальної діяльності;

2) варіювання вимог щодо ступеня виконання завдань студентами на окремому занятті або впродовж вивчення ширшої теми;

3) застосовування широкого спектру форм і методів організації навчальної діяльності; та виокремити чотири фактори, що забезпечують диференційоване викладання: а) зосередження на головних поняттях, ідеях та вміннях у кожній темі навчальної дисципліни; б) урахування індивідуальних відмінностей студента; в) поєднання оцінювання та викладання; г) постійна адаптація, модифікація змісту, процесу (методів і форм) та продукту навчальної діяльності.

Про диференційоване викладання можна говорити як про підхід, який демонструє: прийняття викладачем різноманітності студентського колективу (різні рівні базових і поточних знань студентів, їхня підготовленість, навчальні інтереси, індивідуальні стилі навчання); навички педагога щодо організації процесу навчання студентів з різними навчальними можливостями в умовах однієї академічної групи; прагнення викладача просувати студентів на більш високий рівень, забезпечуючи їм особистий успіх та надаючи необхідну підтримку і допомогу.

1. Електронний навчально-методичний комплекс дисципліни на платформі Інтернет-підтримки дистанційного та відкритого навчання Moodle.
2. Адаптовані контрольні питання з курсу.
3. Адаптовані індивідуальні завдання для проведення поточного модульного контролю з дисципліни.
4. Адаптовані мультимедійні презентації з курсу

7.2. Глосарій (термінологічний словник)

Ad (рекламний носій, реклама) - реклама в Інтернеті. Першим щаблем є зовнішня реклама, розташована рекламодавцем у видавців (банери, текстові блоки, міні - сайти та ін.). У ній дається посилання безпосередньо на сайт рекламодавця, що є другим щаблем.
Агент - оптовий торговець, який представляє покупців чи продавців на більш - менш постійній основі та виконує кілька функцій, не маючи при цьому права власності на товари.

Агентський договір - договір між туристичним оператором і агентством, що регламентує їхні статуси в спільній діяльності з просування і реалізації туристичного продукту населенню.

Агентські (конфіденційні) тарифи - ціни на готельні послуги, запропоновані для реалізації турагенту та виражені у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів.

Агроготель - готель, розташований на території фермерського (сільського) господарства, має умови для заняття сільськогосподарською діяльністю під час відпочинку.

Акватель - корабель, який вилучено з експлуатації як транспортний засіб і знаходиться на стаціонарній стоянці та використовується як готель.

Альков - велика ніша, заглиблення у стіні готельного житлового номера, що використовується як спальня. Від основної частини номера альков відокремлюється завісою або ширмою.

А ля карт - вид обслуговування, який передбачає вільний вибір клієнтом порційних страв із запропонованого ресторанного меню.

Американський план - метод розрахунку оплати за номер у готельному комплексі, коли у вартість враховується послуга з надання кімнати та 3-разовє харчування (пансіон) або 2-разове (сніданок + обід або сніданок + вечеря) - напів- пансіон.

Американський сніданок - різновид англійського сніданку, тобто повний сніданок, який зазвичай складається з фруктового соку, кави або чаю, булочки з маслом, джему, тостів та гарячої страви (вівсяної каші, яєчні з шинкою та іншого).

Аналіз клієнтів (ціннісний) - аналіз, що проводиться для встановлення тих благ, вигод, які цінують клієнти, а також для визначення порівняльної оцінки клієнтами різних пропозицій конкурентів.

Аналіз конкурентів - процес виявлення основних конкурентів, оцінка їхніх цілей, стратегій, вад і переваг сторін і спектра ймовірних відповідних лій, а також вибір конкурентів, яких варто атакувати або уникати.

Аналіз роботи - це процедура, за допомогою якої визначаються обов'язки і характер робіт, а також тип людей (у термінах знань та умінь), яких слід найняти. Аналіз дає змогу одержати дані про вимоги до роботи, які потім використовуються під час створення опису роботи (у чому полягає робота) і специфікації роботи (яких людей на неї наймати).

Аналіз туристичного ринку - оцінка потенційних обсягів продажів на ринку тих або інших туристичних послуг.

Аналогічні об'єкти розміщення - підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів **і** надають обмежені готельні послуги (включно із щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів).

Англійський сніданок - набір страв, який включає, на відміну від легкого континентального сніданку, повний набір страв, що пропонуються мандрівникам у ранковий час у готелях, ресторанах, кафе; зазвичай складається з фруктового соку, чаю або кави, булочки з маслом, джему, грінок та гарячої страви (вівсяної каші, бекону, яєчні, сосиски).

Анімаційна програма - комплекс заходів спортивного та розважального характеру, що входять до сфери рекреаційних і духовних інтерес ів туриста та розробляються для проведення ним вільного часу.

Анкети (або о питу вальний лист) - об'єднана єдиним дослідницьким задумом система питань, спрямованих на виявлення кількісно-якісних характеристик об'єкта та предмета дослідження.

Анулювання - відмова замовника від забронь ованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбздтя. У разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф із замовника згідно з умовами, викладеними в договорі.

Ануляційний штраф - сума, яку сплачує туроператор об'єкту розміщення у випадку порушення ануляційних строків незаїзду (неприбуття) або повної ануляції.

Ануляція поїздки - відмова (у письмовій формі) туриста, туроператора або турагента від виконання зобов'язань щодо туристського обслуговування, зазначених у договорі.

Апартаменти - тип номерів у готелях (площею не менше ніж 40 $м^2$), за своїм оформленням наближені до сучасних квартир, що включають місця для готування їжі (зазвичай вартість харчування не включається у вартість номера).

Апартамент-готель - готель квартирного типу з кухонним обладнанням для збереження, переробки та самостійного приготування їжі.

Апарт-готель - готельний комплекс, номери в якому складаються з апартаментів.

Апгрейд - надання послуги розміщення (номера) з підвищенням категорії без додаткової оплати.

Багатомісний номер - номер, призначений для розміщення трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб, які **проживають.**

База відпочинку - об'єкт розміщення сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, з забезпеченням умов для відпочинку з мінімальними зручностями в регламентованому режимі.

База даних клієнтів - банк інформації про відвідувачів. Запис зазвичай проводиться під час продажу. Банк даних може й надалі використовуватися для отримання різних типів довідок.

Бар - найпоширеніший тип закдадів ресторанного господарства при готелі. Залежно від місця розташування бари можуть класифікуватись як вестибюльні (лобі-бар), ресторанні, допоміжні, банкетні, при басейні, фітнес-центрі, сауні, міні-бари в номерах готелю тощо.

Без харчування (ОВ) - тільки розміщення в готелі.

Безвідкличне бронювання - резервування туроператором певної кількості кімнат на порівняно невеликий часовий період (найчастіше на святкові або на інші пікові дати) із вказівкою в заявці крайнього терміну оплати броні.

Белмен - службовець готелю, що підносить багаж і виконує доручення гостей.

Бермудський план - готельний тариф, що включає вартість розміщення і вартість повного (англійського) сніданку.

Бізнес (Business) - підприємницька діяльність, що використовує набір ресурсів, має в своєму розпорядженні активи та забезпечує стабільний грошовий потік.

Бізнес - тур - тип подорожі, що здійснюється діловими людьми, який вимагає особливого сервісу, наприклад, наявності кімнати для переговорів, послуг секретарів.

Бізнес-отель - готель, який спеціалізується на обслуговуванні ділових людей та підприємців і надає їм максимум зручностей для професійної діяльності: для проведення семінарів, переговорів і т.д.

Бізнес-центр - заклад, який спеціалізується на організації та проведенні конгрес-заходів і надає готельні послуги лише учасникам конгрес- заходів.

Білизна постільна - у готелях та інших об'єктах розміщення до постільної білизни відносять простирала, підодіяльники, наволочки, які підлягають регулярній заміні під час експлуатації житлових номерів.

Блок місць - кількісно та тимчасово обмежена сукупність ліжко-місць у готелі, за продаж яких матеріальну відповідальність перед хотельєром несе туристичний оператор.

Ботель - готель цілорічного функціонування, який розташований у невеликому за розміром плавзасобі та має умови для швартування і технічного обслуговування плавзасобів туристів.

Ботокемпінг - об'єкт розміщення, як правило, сезонного функціонування, розташований

на воді (річка, водоймище) та береговій зоні, має умови для технічного обслуговування плавзасобів.

Бронювання - процес замовлення потенційним користувачем готелю основних і/ або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

Будинки відпочинку - це оздоровчі заклади з регламентованим режимом відпочинку. Як правило, харчування входить до вартості проживання. Будинки відпочинку розташовують у місцевостях з привабливими природно-кліматичними умовами. Б основному це заклади розміщення відомчого підпорядкування.

Будинок мисливця (рибалки) - засіб розміщення для мисливців (рибалок), розташований в рекреаційній зоні, поблизу ліцензійних місць мисливства (рибальства).

Букінг - файл групового бронювання, що містить основну інформацію щодо продажу блоку номерів.

Бунгало - невеликий туристичний готель (будівля, зазвичай побудована з легких матеріалів на березі моря, часто пропонується в тропічних та південних країнах).

Бювар - настільна папка, яка містить у собі письмові приладдя (папір для писання, поштові конверти та листівки з фірмовими знаками, авторучки) і розташовується на столі в готельних номерах для користування клієнтами, які в них проживають.

Бюро обслуговування - готельна служба, яка надає різноманітні інформаційні сервісні послуги, здійснює валютно-фінансові операції, забезпечує транспортними квитками й квитками для відвідування культурно-видовищних заходів і організовує необхідну медичну допомогу.

Валет-паркінг- послуга, яка надається клієнту готелю або ресторану та полягає у тому, що місцевий службовець забирає від входу автомобіль, на якому тільки що під'їхав клієнт, паркує його на місцевій автостоянці й у необхідний час подає її клієнту, який знову вийшов на вулицю.

Валет-сервіс - загальна назва деяких готельних послуг, які надаються клієнтам додатково за їх замовленням; наприклад, прання, прасування, хімчистка.

Ваучер (туристичний) - документ, виданий туристичною або транспортною фірмою на підтвердження факту оплати туристом конкретних видів послуг (проживання в готельному комплексі, харчування, екскурсійне обслуговування, проїзд на транспорті тощо) який є підставою для одержання цього обслуговування.

Виїзний туризм - подорожі осіб, які постійно проживають у певній країні, в іншу країну.

Виконавець - підприємство, установа, організація або громадянин - підприємець, які виконують роботи або надають послуги.

Виставка (Exhibition) - один із організаційних заходів щодо просування продукту із заздалегідь зумовленою кількістю учасників, терміном і місцем проведення.

Відвідувач (візитер) - людина, яка приїхала до іншої країни і має будь - яку мету, крім заробітку від своєї професійної діяльності.

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

Внутрішній туризм - це поїздки відвідувачів - резидентів за межі свого звичайного середовища, але в межах своєї країни (подорожі в межах України осіб, які постійно проживають в Україні).

Внутрішній турист - відвідувач - резидент, який здійснює поїздку в межах своєї країни, але за межі свого звичайного середовища (особа, яка подорожує в межах України і постійно проживає в Україні).

Вестибюль готелю (хол, лобі) - просторе, красиво оформлене приміщення, що знаходиться безпосередньо за входом до готелю та призначене для прийому, реєстрації **та** початкового обслуговування приїжджаючих гостей, виписування та розрахунків із від'їжджаючими гостями.

Вид на море, гори, сад - певне розташування номера, з вікна або балкона якого відкривається вид, що може розглядатися сторонами договору як суттєва властивість номера або групи номерів, що виділяє його серед іннгих та потребує конкретного зазначення при бронюванні, а в деяких випадках додаткової сплати.

Виписування (виїзд) з готелю - процедура припинення дії договору між готелем і клієнтом, яка включає звільнення клієнтом зайнятого ним номера та повернення юпоча від нього, а також остаточні розрахунки за всі надані йому послуги під час проживання.

Вілла - номер, розташований в окремому малоповерховому будинку.

Відмова в бронюванні послуг - відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором строк.

Вільний продаж послуг об'єктом розміщення - надання об'єктом розміщення своїм партнерам (туроператорам, турагентам та іншим) права самостійно підтверджувати їхнім клієнтам бронювання місць в об'єкті розміщення з одночасним повідомленням останнього стосовно проведеного бронювання.

Все включено (all inclusive) - система обслуговування в готелях, при якій харчування, напої (найчастіше місцевого виробництва) та окремі види послуг не вимагають додаткової оплати. Різновидом даної системи обслуговування є система max inclusive (ultra inclusive), коли перелік додаткових послуг може бути істотно розширений і включає безкоштовне користування сауною, перукарнею, заняття різними видами спорту тощо.

Гарні-отель - готель, де надається тільки розміщення у номерах, а ресторан відсутній.

Гід - екскурсовод (гід - провідник, гід - перекладач) - особа, компетенція якої підтверджена спеціальним сертифікатом, яка володіє спеціальною інформацією про місцевості перебування та об'єкти показу і надає екскурсійно - інформаційні та організаційні послуги й кваліфіковану допомогу учасникам тура в рамках договору про надання туристичних послуг.

Гірський притулок - об'єкт розміщення, розташований у віддаленій гірській місцевості на туристичному маршруті з активними способами пересування, призначений для короткочасного перебування та відпочинку.

Гостинність - повага до гостя та щирість при частуванні. Стала характерною рисою слов'янського народу.

Гостьовий будинок - об'єкт розміщення, де пропонуються мебльовані кімнати з мінімальними зручностями, у більшості випадків пропонується сніданок.

Гостьовий двір - об'єкт розміщення для обслуговування віруючих, які подорожують з метою поклоніння святим місцям; розташований поблизу / на території монастирів, церков та інших релігійних організацій.

Гостьові кімнати - частина будинку, де пропонується розміщення у мебльованих кімнатах з мінімальними зручностями, у більшості випадків пропонується сніданок.

Готель - підприємство будь-якої організаційно-правової форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги, що не обмежуються щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів.

Готелі й **аналогічні об'єкти розміщення** -

майнові комплекси, що складаються з 7 і більше номерів, підлягають єдиному керівництву та згруповані за категоріями відповідно до переліку наданих послуг і наявного обладнання.

Готель-люкс - готель, який має тільки номери типу «люкс» та (або) «апартамент», «президентський апартамент».

Готель-резиденція - готель-люкс закритого типу, призначений для обслуговування державних посадових осіб.

Готельна індустрія - сукупність готельних комплексів та інших об'єктів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваг, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, що здійснюють туропе- раторську й турагентську діяльність, а також організацій, іцо надають екскурсійні послуги та послуги гідів-перекладачів.

Готельний комплекс - готель, що складається з двох або більше корпусів, територіально розділених між собою.

Готельна мережа - одна з мережевих, франшизних або інших готельних систем, члени якої користуються особливими привілеями, особливо в національній системі бронювання.

Готельна послуга - дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі.

Готельний ланцюг - одна з ланцюгових, франшизних або інших готельних систем, члени якої користуються особливими привілеями, особливо в національній системі бронювання.

Готельно-офісний центр - готель, частина приміщень якого не є номерним фондом, спеціально обладнана і використовується як офіси.

Грум-сервіс - служба посильних у готелях вищого розряду, яка надає клієнтам незначні послуги, виконує їх доручення. Зазвичай службовці грум-сервісу набираються з підлітків, робота яких часто винагороджується за рахунок добровільної грошової подяки від клієнтів.

Групові тарифи - ціни-нетто для розміщення груп туристів з однаковою програмою перебування. Ціни-нетто формуються з офіційно-опублікованої ціни з груповою знижкою, як правило, без комісії.

Груповий тур - тип туристичної поїздки, кількість учасників якої робить економічно вигіднішим не придбання проїзних квитків на регулярних транспортних маршрутах, а оренду транспортного засобу цілком.

Гуртожиток (Hostel) - недорогий готельний комплекс з обмеженим сервісом, який надає платне розміщення для молоді, яка подорожує пішки, на велосипедах тощо, об'єкт розміщення, як правило, відомчого підпорядкування, з мінімальними зручностями та кухонним обладнанням на поверсі.

Дата виїзду - дата виїзду споживача з готелю.

Дата заїзду - дата прибуття споживача до готелю.

Дата зняття броні - дата, коли заброньована кімната надходить до основного продажу.

Дача - об'єкт розміщення у рекреаційній зоні, що належить приватній особі та використовується нею для відпочинку.

Дворецький - старший служник, службова особа у готелях вищого розряду, до обов'язків якого входить надання приїжджаючим або від'їжджаючим гостям знаків особливої уваги: привітання або побажання щасливої дороги, піднесення келиха шампанського, букета квітів та інше.

Двомісний номер з одним двоспальним ліжком - номер, призначений для розміщення двох осіб, оснащений одним двоспальним ліжком.

Двомісний номер з двома односпальними ліжками - номер, призначений для розміщення двох осіб, оснащений двома односпальними ліжками.

Дитячий оздоровчий комплекс - об'єкт розміщення, що забезпечує у регламентованому режимі надання комплексу послуг розміщення, харчування, оздоровлення та відпочинку для дітей.

Дитячий табір - об'єкт розміщення сезонного характеру з регламентованим режимом відпочинку та оздоровлення дітей, як правило, на канікулах.

Договір (An agreement) - усна чи письмова угода між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за якими здійснюються купівля - продаж, роботи та послуги. Письмова угода може оформлятися квитанцією, товарним чи касовим чеком, квитком, путівкою, талоном або іншим документом (далі - розрахунковий документ).

Договір франшизи - договір про передачу прав і привілеїв виробника туристичних послуг на їхню реалізацію (збут), який передбачає використання торговельної марки франшизодавця як гарантії якості послуг.

Додаткові послуги - обсяг послуг, які не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором.

Доплата за одномісне розміщення - у тих

випадках, коли оголошена вартість турпакета включає розміщення по дві особи у двомісних номерах, установлюється певна сума доплати для туристів, які бажають отримати для себе одномісне розміщення.

Дорожній готель - готель, розташований за межами міста вздовж доріг, має умови для паркування автомобілів без технічного обслуговування автотранспорту.

Дослідження споживача туристичних послуг - має за мету виявити найбільші ймовірні групи потенційних туристів, щоб доцільно направити рекламу з урахуванням їхніх демографічних, економічних, соціальних і психологічних характеристик.

Дьюті-фрі (duty free) - система магазинів безмитної торгівлі (наприклад, сигарети, вино, парфумерія та сувеніри), розташована в аеропортах, на бортах літаків, поромів та інших транспортних засобів, а також в окремих місцях, які найчастіше відвідуються іноземними громадянами.

Експрес-сніданок - найчастіше використовується при організації харчування у номерах готелю.

Екскурсант - тимчасовий візитер, який перебуває в місці призначення менше 24 годин.

Ефективність організації - результативність організації, співвідношення результатів діяльності і витрачених на їх досягнення трудових і матеріальних ресурсів. Суть процесу збільшення ефективності організації полягає в підвищенні економічних результатів на кожну одиницю витрат.

Елементи фірмового стилю - товарний знак, логотип (спеціально розроблене оригінальне зображення, повне або скорочене найменування фірми чи групи її товарів); фірмовий блок (з'єднані у композицію знак і логотип, а також різноманітного роду пояснювальні надписи); фірмові кольори; фірмовий комплект шрифтів; фірмові константи (формат, система верстки тексту, ілюстрації тощо).

Завантаження - коефіцієнт зайнятих готельних номерів відносно загальної кількості номерів готельного комплексу.

Завантаження готелю - співвідношення у відсотковому обчисленні кількості проданих готельних номерів (місць) та загальної місткості готелю за певний період. Коефіцієнт завантаження є показником ефективності роботи готелю.

Завідуючий готельним господарством - службова особа, яка в невеликих готелях відповідає за утримання та експлуатацію всіх житлових номерів.

Завідуючий поверхом - службова особа у великому готелі, яка відповідає за утримання та експлуатацію всіх житлових номерів (місць) на закріплених за нею одним або декількома житловими поверхами.

Зал служби прийому - частина вестибюля готелю, де розташована служба прийому гостей (служба портьє або чергового адміністратора).

Замовлення (резервація) - одноразовий акт бронювання певних послуг на певні терміни для певних туристів.

Замовник - фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір з надання готельних послуг від імені та на користь споживача і здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором).

Зарубіжний (виїзний) туризм - це поїздки осіб - резидентів країни (регіону), які здійснюють перебування в місцях, що знаходяться за межами їхньої країни.

Знижка - зниження початкової продажної ціни від опублікованої, довідкової. Знижки бувають сезонні, групові, вихідного дня, для постійних клієнтів, дітей та інші.

Зустріч-проводи - комплекс послуг (транспортні послуги, послуги носильника, перекладача тощо), що надаються туристам при їх доставці з аеро- або морського порту, залізничного вокзалу або автобусної станції до готелю і назад.

Імідж - сприятливе або несприятливе сприйняття споживачем певного готельного комплексу, а також його послуг.

Індивідуальний плановий туризм - комплексна послуга, що налається за власною програмою з нестандартними пакетами обслуговування (індивідуальний тур завжди дорожчий, ніж груповий).

Індивідуальний тур (An individual round) - тур з певним набором туристичних послуг, замовлений клієнтом (або невеликою групою), включаючи розміщення, харчування, трансфер, екскурсійну та розважальну програми.

Індустрія гостинності (готельна індустрія) Industry of hospitality (hotel industry) - сукупність готельних комплексів та інших засобів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваг, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, що здійснюють туроператорську й турагентську діяльність, а також організацій, що надають екскурсійні послуги і послуги гідів - перекладачів.

Інклюзив - тур (Inclusive tour) - основний вид індивідуального або групового туру; зазвичай є ретельно спланованою за певним маршрутом, часом, термінами, набором і якостями послуг поїздкою, що продається туристам (споживачам готельних послуг) як нероздільний на окремі елементи товар за загальною ціною; містить у собі одночасно вартість обслуговування і проїзду за маршрутом.

Іноземний (в'їзний) туризм - це поїздки відвідувачів - нерезидентів у регіоні, що знаходиться за межами їхнього звичайного середовища (подорожі в межах України осіб, які не проживають постійно в Україні).

Інсайдинг - вид туроперейтингу, що планує, просуває та реалізує внутрішній туристичний продукт, тобто тури по території своєї країни для своїх співгромадян.

Інтелектуальна власність - ексклюзивна інформація, розроблена франчайзером, що включає, але не обмежена операційними системами, посібниками з функціонування, навчальними відеокасетами, друкарськими матеріалами і комп'ютерними програмами.

Інтернет-бронювання - бронювання номерів, що здійснюється з інтернет-сайту готельного комплексу з автоматичною перевіркою наявності вільних номерів на зазначені клієнтом дати та автоматичним одержанням підтвердження бронювання.

Караван - об'єкт розміщення в мобільному автопричепі з умовами для розміщення та приготування їжі.

Караван-будиночок - караван, що використовується у стаціонарному режимі; розташований переважно на території кемпінгу; може бути підключеним до інженерної системи забезпечення життєдіяльності.

Картка готельна - спеціальна картка, що видається клієнту, який проживає у готелі, де вказано номер житлової кімнати, наданої клієнту, і яка є документом ідентифікації клієнта всередині готелю.

Категорія готелю - класифікаційне угруповання, що характеризується певним комплексом вимог; класифікація готелів за категоріями заснована на комплексі вимог до будинків, матеріально-технічного обладнання готелю, номенклатури і якості наданих послуг, рівня обслуговування. Категорії позначаються символами (зірками). Кількість зірок збільшується у відповідності до збільшення рівня якості обслуговування, комфортності приміщень та самого будинку.

Квота (Quota) - мінімальна кількість товару, яку франчайзі зобов'язаний купити у франчайзера відповідно до франчайзингового договору.

Кейтеринг (Catering) - вид підприємства громадського харчування, літнє кафе.

Кемпер (Camper) - турист, який подорожує на автотранспорті і користується кемпінгом.

Кемпінги - підприємства готельного господарства транзитного типу, але сезонної експлуатації в період потоку автотуристів. Організовані за принципом часткового самообслуговування з екіпажним розселенням автотуристів та особистих стоянок автомашин у місці проживання. Кемпінги, як правило, споруджуються у вигляді наметового містечка, частково житло може бути облаштоване в неопалювальних приміщеннях.

Керівник готелю - особа, яка володіє або керує готельним підприємством.

Кімнатний сервіс - наявність у готельному комплексі послуг з доставки до номера їжі, напоїв, кореспонденції.

Класифікація об'єктів розміщення - процедура, яка проводиться на добровільній основі та включає здійснення оцінки відповідності об'єкта розміщення вимогам, встановленим у системі, і його атестацію на відповідну категорію.

Клієнт (замовник) - покупець або замовник продукції чи послуг даної організації.

Клуб-готель - готель, що складається з закладу розваг - клубу та об'єкта розміщення - готелю, який пропонує готельні послуги, організовує дозвілля та надає інші послуги переважно членам клубу.

Комфорт - сукупність побутових зручностей, упорядженість і затишок житла, громадських закладів, засобів сполучення тощо.

Конгрес-готель - готель, що має умови для організації та проведення конгрес-заходів, ділових зустрічей і переговорів.

Конгрес-центр - заклад, який спеціалізується на організації та проведенні конгрес-заходів; надає готельні й інші туристичні послуги виключно учасникам конгрес-заходів, ділових зустрічей та переговорів.

Консьєрж - швейцар. У готелях вищого розряду створюються служби консьєржа, які зазвичай розташовуються в головному вестибюлі та надають гостям, що прибувають або

від'їжджають, послуги носильників, швейцарів, посильних, виклику автотранспорту, продажу екскурсій, театральних квитків та інше.

Континентальний план - метод розрахунку вартості кімнати в готельному комплексі, коли ціна містить у собі «континентальний сніданок», а також вартість самої кімнати.

Континентальний сніданок - стандартний набір страв у ранковому меню, який пропонується туристам у готелях, ресторанах, кафе. На відміну від англійського сніданку, континентальний - більш легкий за своїм складом. До нього зазвичай включають каву або чай, булочку, масло, джем. У країнах Північної Європи він може бути доповнений сиром, холодним м'ясом або рибою.

Конференц-зал - зал для проведення зборів нарад, конференцій із присутністю великої кількості учасників заходів, що проводяться.

Корпоративні тарифи - ціни на готельні послуги, що пропонуються тим колективним замовникам, які не здійснюють туроператорської або турагентської діяльності, та чисельно: виражаються у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів.

Котедж - окремо розташований об'єкт розміщення, що містить одну/декілька кімнат, розрахований на розміщення однієї/декількох сімей (осіб) з окремими входами для кожної сім'ї.

Круїз - морська або річкова туристична поїздка на теплоході, що використовується як засіб перевезення, розміщення, харчування, розваг тощо та включає в програму берегове обслуговування.

Круїзне судно - спеціально обладнане судно, яке забезпечує надання послуг розміщення у каютах, а також послуг перевезення, харчування, розваг та інших супутніх туристичних послуг під час круїзу.

Культура обслуговування - вид культури, який підтримує систему обслуговування клієнта через політику фірми, циркуляри, заохочення та інші дії організації.

Кулінарна продукція (Culinary products) - сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів.

Кулінарний виріб (Ready-to-serve food) - харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності, але може вимагати незначного додаткового оброблення (охолодження, розігрівання, порціювання та оформлення).

Кулінарний напівфабрикат (A culinary intermediate product) - харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), кулінарно оброблений, але не доведений до кулінарної готовності, який використовується для подальшого виготовлення кулінарних виробів.

Культура - загальновизнані норми, цінності і звичаї, що зумовлюють єдині форми поведінки.

Курорт (Resort) - освоєна природна територія на землях оздоровчого призначення, що має природні лікувальні ресурси, необхідні для їхньої експлуатації будівлі та споруди з об'єктами інфраструктури, використовується з метою лікування, медичної реабілітації, профілактики захворювань та для рекреації і підлягає особливій охороні.

Курортний готель - готель, що розташований на території курорту, має умови для відпочинку та рекреації.

Ліжко-день - день, проведений постояльцем у готельному комплексі. Показник зайнятості готельного номера (місця) у добах. Незайняте ліжко вважається таким, що простоює.

Ліжко двоспальне - широке ліжко, на якому можуть спати дві особи. Двоспальне ліжко використовується в меблюванні двомісних номерів, які зазвичай надаються подружжю або особам, які подорожують удвох, за їх згодою.

Ліжко додаткове - тимчасово встановлюється у готельному номері за згодою або за бажанням осіб, які займають його, у тих випадках, коли їх кількість перевищує кількість постійних ліжок у номері (зазвичай для маленьких дітей). За користування додатковим ліжком встановлюється окрема платня.

Ліжко «королівського розміру» - двоспальне ліжко, довжина й ширина якого значно перевищують звичайні стандарти. Ліжко «королівського розміру» (king size) за довжиною й шириною перевищує ліжко розміру «королеви» (queen size). Такими в готелях оснащуються номери, призначені для важливих осіб, молодят, для осіб, які віддають перевагу особливому спальному комфорту.

Лікувально-оздоровчий комплекс - об'єкт, що складається з однієї або декількох будівель, в яких у регламентованому режимі надаються послуги розміщення, харчування, лікування, медичні, профілактичні й оздоровчі; розміщений зазвичай у рекреаційній зоні.

Лікування - процес, що проводиться з метою домогтися бажаного стану здоров'я для пацієнта з використанням різних медичних технологій.

Ліцензіат - юридична особа або індивідуальний підприємець, які мають ліцензію на здійснення конкретного виду діяльності.

Ліцензія (A license) - дозвіл (право) на здійснення ліцензованого виду діяльності при обов'язковому дотриманні ліцензійних вимог і умов, виданий органом, що ліцензує, юридичній особі або індивідуальному підприємцеві. Ліцензія - це виданий компетентним органом влади дозвіл на ведення бізнесу, роботу або діяльність, яка інакше була б незаконною.

Ліцензування - заходи, пов'язані з видачею ліцензій, переоформленням документів, що підтверджують наявність ліцензій, призупиненням і анулюванням ліцензій і наглядом органів, що ліцензують, за дотриманням ліцензіатами під час здійснення ліцензованих видів діяльності відповідних ліцензійних вимог і умов.

Логотип (Logo) - це ексклюзивний символ, число або символи, шо використовуються підприємством для ідентифікації.

Лотель - готель, призначений для перебування та обслуговування туристів, що займаються кінним спортом; має умови для утримання коней.

Майданчик для кемпінгу - спеціально облаштована огороджена територія з санітарними зручностями для розташування наметів, ротелів, караванів, караванів-будиночків, має умови для надання інших туристичних послуг.

Машина для чищення взуття - кругла волосяна щітка, яка автоматично обертається та використовується для безкоштовного чищення взуття відвідувачів біля входу до готелю.

Мерчандайзинг - підтримка позитивного іміджу підприємства.

Міжнародні готельні правила - нормативний документ, розроблений Міжнародною готельною асоціацією, в якому визначені принципи відносин споживача готельної послуги (туриста) і готелю, їх взаємні права та обов'язки, що витікають з договору на розміщення.

Міжнародний туризм - це сукупність іноземного (в'їзного) та зарубіжного (виїзного) туризму.

Місткість ринку - обсяг реалізованих на даному ринку товарів за певний відрізок часу у фізичних одиницях або вартісному вираженні.

Місце (ліжко-місце) - частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи; для забезпечення прийому й обслуговування з коротко-часним терміном перебування автотуристів, водіїв вантажного транзитного транспорту.

Місце надання туристичних послуг - країна, на території якої безпосередньо надаються туристичні послуги.

Модифікований американський план -

готельний тариф, який включає у себе вартість розміщення та дворазове харчування (сніданок та обід або сніданок та вечеря).

Мотель - готель, розташований за межами міста вздовж доріг (автошляхів), що надає послуги в одно-двоповерхових будівлях або частинах будівель з окремими входами, має умови для паркування та технічного обслуговування автомобілів.

Наметовий табір - об'єкт, що має умови для розміщення у наметах та для активного відпочинку на природі.

Напівпансіон - вид харчування в готелях, при якому сніданок і вечеря або сніданок і обід включені до вартості проживання.

Негарантоване бронювання - вид «прямого» бронювання, при якому об'єкт розміщення надає клієнту номер у день заїзду до 18.00, після чого бронь анулюється без застосування штрафних санкцій.

Неприбуття - фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція забронъованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення.

Номер - окреме мебльоване приміщення, що *і* складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання.

Номер «люкс» - номер у об'єкті розміщення (площею не менше 35 $м^2$), який складається з двох ; житлових кімнат (вітальні та спальні), розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Номер «люкс» для молодят - номер З І великим двоспальним ліжком, красиво оформленим інтер'єром, пропонується для розміщення ! молодят під час весільної подорожі.

Номерний фонд - загальна кількість номерів у готельному господарстві.

Ноу-хау (Know-How) - сукупність знань і умінь, що передаються різними шляхами від франчайзера до франчайзі. Див. також "Інтелектуальна власність".

Образ (імідж) готельного комплексу - уявлення про готельний комплекс, що складається з різних контактних аудиторій, у першу чергу і в цільовому ринку готельного комплексу - тієї його частини, що розглядається для нього як ціль маркетингових дій.

Обов'язки туриста - під час здійснення подорожі, включаючи транзит, турист зобов'язаний: дотримуватися законодавства країни (місця) тимчасового перебування, поважати її соціальний устрій, звичаї, традиції, релігійні вірування; зберігати навколишнє природне середовище, дбайливо ставитися до пам'яток природи, історії й культури в країні (місці) тимчасового перебування; дотримуватися правил в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування, виїзду із країни (місця) тимчасового перебування й перебування там, а також у країнах транзитного проїзду; дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки.

Організатор туру (tour organizer) - приватна особа або турагент, або нетуристична організація, що комплектує групу туристів для участі в турі, запропонованому туроператором. Зазвичай, організатору тура або Його представнику надається право безкоштовної участі в даному турі.

Організаційна культура - система цінностей і переконань, що дає співробітникам уявлення про організацію, а також визначає норми і правила їхньої поведінки в ній.

Організований туризм - поїздка, організована туристичними фірмами за стандартним або спеціально розробленим особисто туристом (групою туристів) маршрутом.

Обслуговування у номері готелю - здійснюється з 7.00 до 23.00 години. Меню страв та асортимент алкогольних напоїв друкується на місцях - ' вкладишах до папки «Обслуговування у кімнаті» і двома чи декількома мовами.

Одномісний номер - номер, призначений І для розміщення однієї особи та оснащений одним : односпальним ліжком.

Опубліковані тарифи - офіційно опубліковані для клієнтів «довідкові» ціни, ціни роздрібного продажу готельних послуг, ціни «біля стійки»; як правило, це максимально високі ціни.

Основні послуги - обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором.

Основні готельні послуги - перелік та обсяг послуг, які стандартно пропонуються туристу колективним об'єктом розміщення та оплачуються туристом при укладанні договору (розміщення, харчування та інше). Послуги, які надаються готелем, вказані у каталогах даного об'єкта розміщення.

Отель - готель з обслуговуванням виключно у номерах категорії «люкс».

Отель-гарні - готель, в якому відвідувачам надається тільки нічліг у номерах. Ресторан та інші підприємства харчування в отелі-гарні відсутні. Отелі-гарні відносять до категорії економічних готелей, ціни в них є нижчими, ніж у звичайних готелях.

Отель клубний - невеликий готель вищої категорії, що належить будь-якому клубу або товариству і використовується для відпочинку його членів та гостей. Клубні отелі найчастіше розташовуються у позаміській зоні. До їх складу входять ресторан, бар, приміщення для танців, ігор, спортивні спорудження.

Отель-резиденція - готель закритого типу, призначений для обслуговування державних посадових осіб під час офіційних візитів.

Очікуване обслуговування - обслуговування, яке споживач сподівається отримати від фірми, що його надає.

Паблісіті - діяльність, пов'язана з поширенням різноманітної інформації про готельний комплекс або готельні послуги в засобах масової інформації, яка не оплачується спонсором.

Палац-отель - готель, розташований у будівлі, яка є історико-архітектурною пам'яткою палацової або замкової архітектури.

Пансіон - об'єкт розміщення, який має невелику кількість кімнат, розрахований, як правило, на розміщення з харчуванням 10-20 осіб на декілька днів.

Пансіонат - об'єкт розміщення оздоровчого напряму, розташований у позаміській або рекреаційній зоні, призначений для тривалого перебування з регламентованим режимом відпочинку та харчування. Пансіонати призначені для тривалого відпочинку від 10 до 20 днів і оздоровлення дорослих і батьків з дітьми. Відпочинок у пансіонаті регламентується розпорядком дня. Місткість пансіонатів - 500-1000 місць. Для кращої організації від,починку в структурі пансіонату передбачають виділення житлових груп на 200-250 осіб. Для розміщення контингенту відпочиваючих використовують спальні на 1, 2 і 3 ліжко-місця та двокімнатні житлові номери на 4 і 5 ліжко-місць. Харчування організовують в їдальнях, додатково передбачаються буфета, бари. У пансіонатах, в яких до 50% загальної кількості відпочиваючих діти, обов'язковим є наявність умов для організації дитячого відпочинку. Зокрема передбачаються ігрові майданчики для дітей, приміщення для роботи з дітьми, гральні автомати, бібліотека з читальним залом тощо. Пансіонати розраховані на широке коло відпочиваючих різного віку, статі, соціального статусу.

Паспорт об'єкта розміщення - декларативний документ, який містить точний опис місцезнаходження, матеріально-технічної бази та переліку послуг, які надаються клієнту в об'єкті розміщення.

Перебронювання - бронювання з перекриттям попередження системи про відсутність готельних номерів певного типу в певному інтервалі дат для продажу.

Пекидж-тур - будь - який тур (індивідуальний або груповий), що включає в собі певний набір послуг (транспортування, розміщення, харчування, екскурсії тощо), загальна продажна вартість якого дорівнює вартості його елементів.

Підтвердження замовлення - офіційна відповідь об'єкта розміщення про згоду прийняти **та** виконати замовлення.

Підтвердження заброньованих послуг - згода готелю щодо виконання замовленого обговореного переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою.

Пізнє анулювання - анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дата запланованого в'їзду або в обумовлені договором терміни.

Пізній виїзд - виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду.

Пізній сніданок - час надання - з 10.00 до 14.00. Заведено проводити у святкові дні. Подають: гарячі і холодні напої, булочки, масло, джем, ковбасу, сир, супи, гарячі м'ясні страви, десерти. Форма пропозиції - буфет.

Пізня оплата - часткова оплата, що передається до служби прийому та розміщення, коли гість уже виїхав.

Пік сезону - час року в даній країні, коли торгівля турпослугами і ціни на них найвищі.

План бермудський - визначення туристського пакета, яке використовується в Америці та інших країнах, що включає нічліг у підприємстві готельного типу та сніданок кожний день в американському стилі.

План європейський - прийняте в багатьох європейських країнах визначення обслуговування, яке включає тільки розміщення у готелі. Будь-яке харчування сплачується окремо.

Повний пансіон - режим триразового харчування в готелі (сніданок + обід + вечеря); напої за обідом і вечерею зазвичай у вартість не входять.

Подвійне збільшення - організація системи подвійного заселення, коли незнайомі люди заселяють один номер, а в адміністрації на спеціальному стенді зберігаються 2 картки (чеки) під номером цієї кімнати.

Позиціювання - комплекс заходів, завдя'- ки яким у свідомості цільових споживачів дана готельна послуга займає власйе, відмінне від інших і вигідніше для готельного комплексу місце стосовно аналогічних послуг.

Показники ефективності номерного фонду

- згідно з загальносвітовим стандартом обліку у готельному господарстві USA (Uniform Sistem of Accounts for the Loolging Industry) включають;

кількість номеро-днів в експлуатації - потужність номерного фонду за винятком номерів, які постійно використовуються готелем протягом року для власних потреб, а також номерів, що знаходяться у вимушеному простої більше одного тижня;

кількість зайнятих номеро-днів - уточнений показник кількості номеро-днів в експлуатації за винятком номерів, які тимчасово використовуються готелем для власних потреб, і номерів для безкоштовного обслуговування гостей;

коефіцієнт завантаження - співвідношення зайнятих номеро-днів до кількості номеро-днів у експлуатації;

середній строк проживання - співвідношення

кількості використаних людино-днів до фактичної кількості гостей, які проживають у готелі за штату у відповідному періоді.

Притулок туристичний - об'єкт розміщення для спільного короткотермінового перебування та відпочинку, розташований на туристичному маршруті з активним способом пересування; розрахований на самообслуговування з використанням обладнання спільного користування; має умови для приготування їжі.

Продаж туристичної путівки - продаж туристичної путівки туристу як кінцевому покупцю на реалізацію комплексу туристичних послуг.

Продуктова стратегія - передбачає розробку туристичного продукту, у найбільшому ступені відповідну потребам туристів, а також розробку і впровадження на ринок нових туристичних послуг.

Проектування продукту - процес розробки дизайну та функцій продукту. Продукт повинен бути привабливим, простим, безпечним для вживання і ощадливим у виробництві та розподілі.

Профілакторій - об'єкт розміщення відомчого підпорядкування, призначений для організації відпочинку працівників, як правило, однієї організації, має умови для надання профілактичних послуг, лікування професійних захворювань та загального оздоровлення.

Покоївка - службовець готелю, до обов'язків якого входить прибирання житлових номерів та надання інших незначних послуг за проханням клієнта.

Портьє - службовець готелю, в обов'язки якого входить приймання тільки-но прибулих гостей, їх реєстрація, закріплення за ними вільних номерів, видавання ключів, а також оформлення від'їзду клієнтів.

Посланець у готелі - службовець у готелі, який виконує незначні доручення гостей: відправлення та доставка пошти, піднесення пакунків, пакетів, купівля дрібних речей тощо. Зазвичай посланцями у готелі служать юнаки, вдягнені в уніформу.

Потенційні клієнти - компанії або приватні особи, з якими ще не встановлений контакт, але вони можуть бути потенційними покупцями (клієнтами) товарів та послуг, тому що мають характеристики цільового ринку.

Потужність номерного фонду - загальна кількість номеро-днів на рік у готельному господарстві.

Прайс-лист - перелік товарів і прейскурантних цін на них без ілюстрацій і пояснень.

Пральня - приміщення в готелі, де здійснюється прання використаної спальної, лазневої, столової білизни, спецодягу службовців, а також речей за замовленням відвідувачів.

Прибирання номера - приведення житлового готельного номера до належного стану. Існує декілька видів прибирання номера: генеральне, після виїзду гостя, кожен день, ранкове, вечірнє, за проханням гостя.

Пріоритетне бронювання - безризикова форма взаємин туроператора та хотельєра, що характеризується першочерговістю розгляду заявок туроператора менеджерами служби бронювання готелю.

Пряме бронювання - бронювання без по середників.

Путівка туристична - документ строгої звітності, що підтверджує факт угоди між туристичною фірмою й споживачем, факт оплати туристом повної вартості туру, зазначеної в договорі, й гарантії щодо певних умов туру туроператора.

Ранній заїзд - заїзд споживача до готелю до розрахункової години.

Реєстрація прибуття до готелю - реєстрація осіб, які прибули на нічліг до готелю, на основі заповнення ними спеціальних реєстраційних карток повідомленнями про власні паспортні дані.

Рекламні тури (інфо-тури) - безкоштовні або пільгові тури, що призначені для ознайомлення з новим туристичним продуктом представників турагентів, які згодом будуть здійснювати продаж даного продукту.

Рекреаційні ресурси (Recreation resources) - це природні та антропогенні геосистеми, тіла і явища природи, що мають специфічні властивості та можуть бути використані для організації відпочинку та оздоровлення певного контингенту людей у певний час або сезон за допомогою існуючих технологій і наявних матеріальних можливостей.

Реліз-дата - день повернення туроператором (турагентом) засобу розміщення непроданих (незарезервованих) номерів, що відстоїть від фактичної дати на тривалість реліз-періодів.

Реліз-період (період звільнення) - період часу, протягом якого відбувається звільнення номерів з квоти.

Ресторан - тип підприємства загального харчування, де відбувається виготовлення, реалізація й організація вживання широкого асортименту страв та виробів складного приготування всіх основних груп з різних продуктів та вино-горілчаних виробів.

Рецепція (ресепшн) - загальна зала, кімната або стійка, розташована в приміщенні готелю, призначена для прийому, реєстрації та оформлення гостей, а також знаходження чергових-портьє, які здійснюють прийом і видачу ключів від номерів туристам і виконують різного виду доручення постояльців і гостей готельного комплексу.

Ритейлінг (Retailing) - ритейлінгове представництво полягає в тому, що відомий туроператор дає агентству право на користування власною торговельною маркою (найменування, логотип) з рекламною метою, здійснює деякі капіталовкладення в обмін на те, щоб воно стало ритейловим. Агентство зобов'язується поставляти туроператору певну кількість туристів кожний звітний період.

Розміщення без харчування - розміщення в готелі, у вартість якого не входить харчування (RO).

Розміщення з повним пансіоном - розміщення в готелі, у вартість якого входить триразове харчування або харчування в будь-який час за бажанням туриста (AL, ALL Incle).

Розміщення з напівпансіоном - розміщення в готелі, у вартість якого входить дворазове харчування (на вибір): сніданок та обід або сніданок та вечеря (RD).

Розміщення та сніданок - розміщення в готелі, у вартість якого входить тільки сніданок (RB, BB).

Розрахункова година - момент початку (закінчення) доби (зазвичай о 12.00 годині опівдні), до якого клієнт готелю повинен звільнити номер або сплатити повністю або частково наступну добу перебування.

Розряд готелю - офіційно затверджений, згідно з діючими стандартами та вимогами, рівень якості готелю.

Розширений сніданок - як доповнення до континентального сніданку, до меню якого включаються: соки, порційні гастрономічні вироби (шинка, ковбаса та твердий сир на закусочній тарільці, страви з яєць, йогурти в асортименті, кисломолочний сир, сухі сніданки типу мюслі тощо). Страви з яєць готуються за індивідуальними замовленнями.

Ротель - об'єкт розміщення пересувного типу, що є вагоном із одно- /двомісними відсіками, кожен із яких оснащений сантехнічним обладнанням, вентиляцією, персональним освітленням; може мати облаштовані зони для надання послуг і харчування та розваг.

Cabana - будівля на пляжі (або біля басейну), типу бунгало, що стоїть окремо від основного будинку та іноді обладнана як спальня.

Санаторій - заклад, розташований на території курорту чи рекреаційної зони, забезпечує 1 надання послуг з розміщення, дієтичного харчування, лікування та профілактики у регламентованому режимі.

Своєчасне анулювання - відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

Сезонні знижки (Seasonal discounts) - це цінові стимули для придбання турпродукту поза сезоном продажів.

Сезонні норми - різні ціни на послуги, що р змінюються в залежності від сезону.

Сезонно-ціновий план - сукупність усіх і цінових періодів, які утворюють рік або сезони, коли функціонує об'єкт розміщення.

Сейф - спеціальний вогнетривкий ящик, комірка в готелі (в житловому номері або в службі портьє), в якому клієнти готелю можуть зберігати свої цінності (гроші, ювелірні прикраси, документи).

Сервіс-характеристика об'єкта розміщення - стандартизований перелік послуг та матеріально-технічних засобів для їх надання, який міститься в паспорті об'єкта розміщення. Сервіс-характеристика об'єкта розміщення публікується в офіційному туроператорському каталозі (каталозі маршрутів).

Сервіс (обслуговування) - це система забезпечення, яка дає змогу покупцеві вибрати для себе оптимальний варіант придбання і споживання продукту.

Сервісний франчайзинг - поширений у сфері послуг. Франчайзі отримує право займатися певним видом діяльності під торговою маркою франчайзера («Хирш»),

Система «Фортуна» - продаж пакета турпослуг зі знижкою, яка надається туристу за добровільну згоду на розміщення без зазначення конкретного готелю; в якому конкретному готелі його розмістять, турист дізнається, коли прибуде на місце відпочинку; при цьому турфірмою гарантується розміщення в готелі певної категорії.

Система фірмового стилю - товарний знак, логотип, фірмовий блок:

Сільський будинок - заклад розміщення в окремо розташованій будівлі на території садиби діючого приватного підсобного господарства з забезпеченням умов для приготування їжі, переважно з продуктів цього господарства.

Служба дозвілля - служба сучасного готелю, в обов'язки якої входить підтримання в належному стані всіх спортивних майданчиків, споруджень, надання інструкторської та тренерської підтримки.

Сніданок з **шампанським** - подається з офіційного приводу. Проводиться у передобідній час і триває протягом 1,5-2 годин. Пропонують різноманітні канапе (маленькі бутерброди) з делікатесами, невеликі холодні та гарячі закуски, можливі гарячі м'ясні страви, десерти.

Споживач - фізична особа, яка придбуває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб.

Спортивно-оздоровчий комплекс - заклад, що складається із об'єкта розміщення, ресторанного господарства та інших, які забезпечують надання комплексу спортивно-оздоровчих послуг, послуг відпочинку та ДОЗВІЛЛЯ. *і*

Стандарт обслуговування - комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, які повинні гарантувати встановлений рівень якості всіх операцій, які виконуються.

Страховка - умови страховки докладно визначаються в страховому полісі. Страховий поліс є документом, що забезпечує гарантоване медичне обслуговування у разі хвороби або травми. Для в'їзду до деяких країн наявність страховки є обов'язковою.

Супутні туристичні послуги та товари (Concomitant tourist services and commodities) - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їхньої реалізації туристам.

Сфера туризму сукупність готелів та інших засобів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваг, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, що здійснюють туроператорську та турагентську діяльність, а також організацій, що надають екскурсійні послуги та послуги гідів - перекладачів.

Стиль - основна своєрідна форма вираження.

Студія - однокімнатний номер в об'єкті розміщення, площею не менше ніж 25 м^2, розрахований на проживання однієї/двох осіб, з плануванням, що дозволяє використовувати частину приміщення як вітальню/їдальню/кабінет.

Сюїт - номер в об'єкті розміщення, площею не менше ніж 75 м^2, який складається з трьох та більше житлових кімнат (вітальня/їдальня, кабінет та спальня) з нестандартним двоспальним ліжком (200х200 см) та додатковим гостьовим туалетом.

Табір праці та відпочинку - об'єкт розміщення, який надає послуги посезонно та має умови для здійснення у регламентованому режимі певної діяльності (сільськогосподарської, археологічної, екологічної тощо) під час відпочинку.

Табльдот - обслуговування туристів за единим для всіх клієнтів меню без права вибору страв.

Таймшер - 1) купівля права користування номером на один-два тижні в тому чи іншому місці протягом тривалого часу. При цьому створюються умови для обміну місцями відпочинку, що дозволяє власникам таймшерів, за бажанням, відпочивати в різних місцевостях;

2) спільне володіння нерухомістю (кондомініум) у туристському бізнесі з можливістю користуватися нею протягом певного часу, яка пропорційна грошовому внеску.

Тариф сімейний - пільговий тариф та деякі знижки, які застосовуються готельними підприємствами при розміщенні сімей.

Технологія готельного обслуговування - сукупність різноманітних процесів та дій в обслуговуванні клієнтів, а також засобів та технологічних процедур використання, експлуатації та підтримання у відповідному стані номерного фонду, приміщень і служб готелів, інших будівель та споруджень.

Тип закладу громадського харчування - категорія закладів громадського харчування, об'єднаних за характерними ознаками асортименту кулінарної продукції, контингентом споживачів та формами організації їхнього обслуговування.

Типи ліжок:

- односпальне - ліжко для однієї особи;

- двоспальне ліжко - ліжко для двох осіб з одним або двома матрацами;

- двоярусне ліжко - два ліжка, розташовані одне над одним та з'єднані сходами, з відстанню до стелі від верхнього ліжка не менше ніж 75 см;

- дитяче ліжко - ліжко для немовляти або маленької дитини, яке має високі бокові стінки.

Товар - це предмет, що може задовольнити потребу споживача, пропонується на ринку з метою привернення уваги, придбання, використання або споживання. Виробники повинні знайти споживачів, яким вони хочуть здійснювати продаж, з'ясувати їхні потреби, а потім створити товар, що найбільше задовольняє ці потреби.

Транзит-чартер чартерне перевезення, організоване кількома розташованими в різних регіонах туроператорами (або філіями одного туроператора), що припускає проміжну посадку в третьому аеропорту з метою прийняття на борт туристів, які прямують на відпочинок у дестинацію рейсу.

Трансфер (Transfer) - будь-яке перевезення туриста всередині туристичного центру (доставка з вокзалу, аеропорту або морського порту в готель і назад; з одного вокзалу, аеро- або морського порту на інший; з готелю в театр і назад).

Трансферна ціна - різновид оптової ціни підприємства. Застосовується під час здійснення комерційних операцій між підрозділами однієї й тієї самої фірми.

Транзитний готель - готель, розташований на вокзалі або поблизу нього, біля аеропорту, пристані тощо, призначений для обслуговування, як правило, транзитних пасажирів.

Транзитні підприємства готельного господарства призначені для обслуговування будь-якого контингенту населення в умовах короткої транспортної зупинки на залізничних, автомобільних і водних шляхах та авіалініях. Це підприємства малої або середньої місткості з обмеженим рівнем комфорту.

Для готельних підприємств цього функціонального призначення передбачаються, в основному, приміщення загального користування, строк перебування споживачів готельних послуг обмежений і в основному становить одну-три доби.

Трансфер - перевезення туриста, і його багажу з вокзалу (залізничного,, морського, авіаційного) до готелю або назад в пунктах його зупинки за маршрутом. Трансфер індивідуальних туристів виконується легковою автомашиною або мікроавтобусом, а трансфер групових туристів - автобусами.

Тур - поїздка за певним маршрутом, в певний строк, з певним комплексом послуг (перевезення, розміщення, харчування тощо). Розрізняється індивідуальна та групова подорож.

Турагентська діяльність - діяльність із просування й реалізації туристичних, зокрема готельних послуг, що здійснюється на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем (турагентом чи готельним комплексом).

Турдокументи (Tour documents) - документи, які видаються туристам туристичною фірмою, що їх обслуговує, в обмін на ваучер у першому пункті обслуговування (готельні талони, талони на харчування та екскурсії), за якими туристам надаються конкретні туристичні послуги.

Туризм - діяльність осіб, які здійснюють поїздки та перебувають у місцях, що знаходяться за межами їхнього звичайного середовища на термін від 24 годин до одного року, з будь - якою метою, але без здійснення діяльності, що оплачується з джерел, які знаходяться у місці відвідання.

Туризм в'їзний - подорожі в межах України осіб, які не проживають постійно в Україні.

Туризм виїзний - подорожі осіб, які постійно проживають в Україні, в іншу країну.

Турист - особа, яка здійснює подорож Україною або іншими країнами з незабороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення

будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

Туристична діяльність - туроператорська й турагентська діяльність, а також інша діяльність з організації подорожей.

Туристична послуга - економічне благо, спожите туристом і виражене в результаті виконання відповідним виконавцем договору відшкодованих послуг із перевезення, розміщення, харчування, екскурсійного та іншого обслуговування туриста.

Туристична фірма (турфірма) - підприємство, що здійснює збут туристичних (зокрема готельних послуг) споживачам. Залежно від функцій, виконуваних туристичними фірмами, їх розділяють на турагентів і туроператорів.

Туристичне агентство (турагентство) - туристична фірма, що займається реалізацією населенню турів, організованих оптовими туристичними фірмами, а також продажем споживачам окремих туристичних послуг (транспортних квитків, екскурсій тощо).

Туристичний агент - фізична або юридична особа, що має з готелем договірні відносини на постачання клієнтів.

Туристичний ваучер - супровідний документ, що встановлює право туриста на туристичні послуги, які входять до складу туру, а також визначає їхні обсяг, якість та інші характеристики і підтверджує факт їх надання.

Туристичний договір (A tourist agreement) - договір про надання туристичних послуг, є основним документом, що юридично підтверджує факт комерційної домовленості між туристом і туристичною фірмою.

Туристичний клас (Tourist Class) (економічний клас). У номері такого класу гість не має особистої ванни.

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

Туристичні ресурси (Tourist resources) - природні, історичні, соціально-культурні об'єкти, що включають об'єкти туристичного показу, а також інші об'єкти, здатні задовольнити духовні потреби туристів, сприяти відновленню та розвитку їхніх фізичних сил.

Туроператор - це юридична особа (або індивідуальний підприємець), яка здійснює діяльність із формування, просування та реалізації туристичного продукту на підставі ліцензії. Компанія, шо спеціалізується на плануванні, складанні турів (туристичних маршрутів) і продає турпутівки за допомогою турагентів або безпосередньо туристові.

Туроператорська діяльність (tour operator activity) - діяльність із формування, просування та реалізації туристичного продукту, що здійснюється на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем (туроператором

Туристична база - об'єкт розміщення, розташований на маршруті з активними засобами пересування туристів (гірський, лижний, водний, пішохідний тощо), який має умови для харчування та організації активного відпочинку в регламентованому режимі.

Туристичний клас (економічний клас) - розміщення по дві-чотири особи в номері без окремої ванни або душа.

Туристичний комплекс - заклад, що складається із об'єкта розміщення, ресторанного господарства та інших, що забезпечують надання послуг з розміщення, харчування, відпочинку та дозвілля.

Туристично-оздоровчий комплекс - комплекс, що надає послуги в сфері оздоровлення.

Туроператорські тарифи -- ціни на готельні послуги, запропоновані для реалізації туроператору та виражені чисельно в ціні, яка встановлюється готелем і не містить торговельної надбавки туроператора.

Флайтер - туроператор, який є активним фрахтувальником повітряних судів, що належать місцевим авіакомпаніям.

Фермерський будинок - об'єкт розміщення в окремо розташованій будівлі на території садиби фермерського сільського господарства із забезпеченням умов для приготування їжі переважно з продуктів фермерського господарства.

Фіксована квота - квота з закріпленням певних номерів готельного фонду за конкретним туроператором (турагентом).

Флотель - спеціально обладнане комфортабельне судно, яке використовують як плавучий готель, в якому забезпечують надання послуг активного відпочинку та розваг, може мати умови для проведення конгрес-заходів.

Франкфуртська таблиця зі зниження цін на поїздки - документ, який визначає норму (у відсотках) зменшення вартості послуги залежно від зазначених туристом недоліків її надання.

Хостел - різновид готелів з невеликим переліком послуг, готельний комплекс коридорного типу (гуртожиток), що пропонує мінімум комфорту для своїх клієнтів, орієнтований на обслуговування молоді, має умови для самостійного готування їжі та санітарно-технічні зручності на поверсі або у блоці, а також на підприємствах громадського харчування.

Хотельєр - людина, яка є власником або представником топ-менеджменту готельного комплексу й представляє інтереси готельного комплексу у відносинах з третіми особами.

Ціна - це кількість грошей, заправлений за продукцію чи послугу; або сума благ, цінностей, якими може пожертвувати споживач в обмін на придбання визначеної продукції чи послуги.

Чартер (Charter) - договір між власниками транспортного засобу (теплохода, літака, автобуса тощо) і фрахтувальником (наймачем) на оренду всього транспортного засобу або його частини на певний рейс або строк.

Час звільнення номера - час (місцевий), не пізніше якого турист повинен звільнити номер у день від'їзду.

Час надання номера - час (місцевий) заселення туриста до номера в день заїзду. У більшості європейських готелів - 14.00, у готелях США - 15.00 або 16.00.

Шале - невеликий будинок з мінімальною кількістю зручностей, скромно обставлений, зі всім необхідним для приготування їжі обладнанням та холодильником; будь-який невеликий заміський будинок (у Франції і Швейцарії).

Шведський стіл - вид самообслуговування в ресторанах, кафе, який відрізняється тим, що відвідувачі за єдину усереднену платню отримують будь-яку кількість страв за власним бажанням з числа запропонованих, заздалегідь виставлених до зали.

Штрафні санкції - штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством.

Шоп-тур - туристична поїздка, метою якої є купівля певних видів товарів, характерних для країни перебування.

7.3 Рекомендована література

7.3.1.Законодавча та нормативна

1. Закон України “Про туризм” (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII (222-19) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158).

2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – К.: Держстандарт України, 2004. – 17 с.

3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К.: Держстандарт України, 2003. – 13 с.

4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.

5. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – К.: Держстандарт України, 2006. – 28 с.

6. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.

7. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. – № 19. – К., 2004.

8. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно правових актів / Під заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київський унт туризму, економіки і права. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.

9. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219.

10. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). – К.: КНТ, 2007. – 457 с.

11. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.

12. Баєв В. В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. Київ : ДП “Вид. дім “Персонал”, 2016. 156 с.

13. Безкоровайна Л. В. Основи проектування туристичного продукту: навчальний посібник. Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2016. 100 с.

14. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-ге вид. перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 368 с.

15. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 184 с.

1 6. Алієна-Барановська В. М., Дахно І. І. Міжнародний туризм: навчальний посібник-довідник. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 344с.

17. Міжнародний туризм: навчальний посібник / Т. В. Божидаркін та ін. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 312 с

7.3.2.Базова

11. Андрушків Б. М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця: навч. посіб. / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, В. В. Гецько, П. Д. Дудкін, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак, І. І. Стойко. – Тернопіль: Вид. ТНТУ. – 2010. – 300 с.

12. Андрушків Б. М. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. Монографія / Б. М. Андрушків, П. Д. Дудкін, В. А. Паляниця, І. І. Стойко та ін. / Тернопіль: Терно-Граф. – 2009. – 976 с.

13. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : [підручник] / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2016. – 494 с.

14.. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : "Ліра-К", 2015. – 520 с.

15. Наказ Державного комітету з питань регуляторної політики та підприємництва і Державного комітету молодіжної політики; спорту і туризму України від 17.01.2001 р. № 7/62 // ВВР. – 2001. – № 8.

16. Про ліцензування : Закон України від 21. 09.2000 р. № 19/69 ВР //Відомості Верховної Ради. – 2000. – № 36. – С. 299.

17. Про туризм : Закон України від 15. 09.1995 р. № 324/95 ВР // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31. – С. 241.

18. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту : [навч. посібн.] / Х. Й. Роглєв. – К. : Кондор, 2015. – 408 с.

19. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т. Г. Сокол. – К. : Альто-прес. 2009. – 447 с.

20. Уніфіковані технології готельних послуг : [навч. посібн.] / за ред. В. К. Федорченка. – К. : Вища школа, 2011. – 237 с.

21. Управління сучасним готельним комплексом : [навч. посібн.] / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов. Г. О. Зінов'єв та ін. ; [за ред. члена-кор. НАН України, док. екон. наук, професора С. І. Дорогунцова]. – К. : Ліра-К, 2015. –520 с.

3.2. Додаткова

22. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : [навч. посібн.] / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.

23. Агеєва О. А. Туризм і готельне господарство : [підручник] / О. А. Агєєва, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.

24. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

25. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : [навч. посібн.] / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.

26. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності./ С.С.Галасюк, С.Г. Нездоймінов. В-во: центр навчальної літератури, 2017, с.178.

27. Туристичний бізнес (теорія та практика)./ М.П.Мальська, В.Л.Худо. В-во: центр навчальної літератури, 2017, с.368.

28. Готельний бізнес (теорія та практика)/ М.П.Мальська, І..Г. Пандяк. В-во: центр навчальної літератури, 2019, с.472.

29. Організація та планування діяльності туристичних підприємств./ М.П.Мальська, О.Ю.Бордун. В-во: центр навчальної літератури, 2017, с.180.

30. Коротєєва А.В., Танська Л.В. Виклики відновлення світового туристичного ринку: овертуризм та інклюзивний туризм.//Ефективна економіка. - 2025.- №2 –Елекронний ресурс.

31. Доценко А.І., Танська Л.В. Розвиток та організація екологічного туризму на природних заповідних територіях України. Вісник Університету «Україна». -2024.-№12 (39).-с. 54-64.

32. Танська Л.В., Палієнко С.В. Інформаційні технології в туризмознавстві: нові можливості та виклики// Актуальні проблеми економіки. - 2025.- № 1 (283).- с.98-107.

33. Танська Л.В. Глобалізація культури в контексті динаміки соціокультурних систем // Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв: наук. журнал. Київ. 2023. Вип. 2. С. 42 – 47.

34. Ольшанська О.В., Танська Л.В., Зорін О.О. Інтеграція стратегічного управління, економіки та рекреалогії для розвитку туризму// Актуальні проблеми економіки. - 2024.- № 11 (281).- с.169-178

35.Танська Л.В., Коротєєва А.В., Зорін О.О. Організація інклюзивних туристичних послуг: стратегічні підходи// Актуальні проблеми економіки. - 2024.- № 12 (282) .- с.182-191.

36. Палієнко С.В., Танська Л.В., Коротєєва А.В. Вплив інформаційних технологій на організацію туристичної діяльності: сучасні тенденції та перспективи// Актуальні проблеми економіки. - 2025.- № 2 (284).- с.6-15.

7.4. Інформаційні ресурси

30. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://3umf.com/doc/449/.

32. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf.

33. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439.

34. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf.

35. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak.

36. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nau.kiev.ua.

37. Правила роботи підприємств громадського харчування, затверджені наказом МЗЕЗ України від 03.07.95 р. № 129 та зареєстровані в Мін'юсті України 20.07.95 р. за №230/766 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kontrakty.com.ua/norma/1999/35/35temd1.htm.

38. Наукова бібліотека ім.Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua.

39. Бізнес в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrbiz.net.

8. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Форми занять	**Наявне матеріально-технічне забезпечення**	**Необхідне матеріально-технічне забезпечення**
Лекція	Кафедральна дошка для проектору	Ноутбук, проектор
Практичне заняття	Кафедральна дошка для проектору	Ноутбук, проектор