

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

Г. П. Скляр, Ю. В. Карпенко

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ (ОСНОВИ ТУРИЗМОЗНАВСТВА)

**Навчально-методичний посібник
для самостійного вивчення дисципліни студентами
напряму підготовки 6.140103 «Туризм»**

**ПОЛТАВА
ПУЕТ
2016**

Укладачі: **Скляр Георгій Павлович** – завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», д. е. н., професор;
Карпенко Юрій Вікторович – доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», к. е. н.

Рецензенти: **Шуканов Павло Васильович** – професор кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», д. геогр. н., доцент;
Карпенко Віктор Дмитрович – доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», к. е. н., доцент.

Навчально-методичний посібник обговорений і схвалений на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу
протокол № __ від _____ 2016 р.

Завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу
_____ проф. Скляр Г.П.

Начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності
_____ доц. Огуй Н.І.
« ____ » _____ 2016 р.

Директор науково-навчального центру
_____ доц. Герман Н.В.
« ____ » _____ 2016 р.

ЗМІСТ

	Стор.
Вступ.....	4
Навчальна програма навчальної дисципліни	6
Тематичний план навчальної дисципліни	10
Методичні рекомендації до самостійного вивчення навчальної дисципліни	11
Тестові завдання для перевірки знань студентів з окремих тем дисципліни	38
Індивідуальні завдання для самостійної роботи студентів та методичні рекомендації до їх виконання	47
Порядок і критерії оцінювання знань студентів.....	50
Термінологічний словник.....	57
Список рекомендованих інформаційних джерел	73
Додатки	76

ВСТУП

Туризм займає важливе місце в економіці більшості країн і в світовій економіці в цілому. Сьогодні сфера послуг виконує ті ж функції, що і промисловість, а саме – створення робочих місць, забезпечення надходжень до бюджету, залучення інвестицій в економіку. Крім того, туризм сприяє налагодженню міжнародних контактів та інтеграції країн в світовій економіці. Складний механізм функціонування туристичної галузі, діяльність в галузі туризму вимагає високого професіоналізму, різнобічної підготовки фахівців. Навчальна дисципліна «Організація туризму (Основи туризмознавства)» є однією з вибіркових дисциплін для бакалаврів за напрямом підготовки 6.140103 «Туризм». В рамках даного навчально-методичного посібника зроблена спроба систематизації актуальних питань проблем функціонування туристичної галузі, як на регіональному, так і на міжнародному рівні.

Мета навчальної дисципліни – ознайомлення студентів з фундаментальними основами і особливостями організації туризму і туристичної діяльності, а також формування у майбутніх фахівців цілісної системи знань про туризм, його основних аспектах і проявах.

Основними завданнями навчальної дисципліни є:

- формування цілісного уявлення про концептуальні рамки туризму і туристичної діяльності;
- визначення місця туризму та туристичної діяльності в системі наук, а також виявлення зв'язків туризму з іншими науковими напрямками;
- визначення ролі ресурсної та інфраструктурної складової при організації туристичної діяльності;
- виділення і характеристика основних просторових структур туристичної діяльності;
- характеристика структури, особливостей і тенденцій розвитку міжнародного і національного туристичних ринків;
- знайомство з технологіями функціонування найважливіших частин туристичної індустрії;
- розгляд особливостей організації та ведення туроператорської та турагентського бізнесу;
- аналіз структури і особливостей турпродукту;
- виявлення особливостей туристичної політики та специфіки міжнародного регулювання туристичної діяльності;
- визначення та аналіз основних аспектів взаємодії туризму з навколишнім середовищем.

В результаті освоєння навчальної дисципліни навчається повинен *знати*:

термінологічний апарат сучасної туристичної галузі та зміст основ-

них понять туризму;

роль і місце туризму в сучасному суспільстві, як в цілому в світі, так і в Україні;

категорії і види туризму;

роль ресурсної та інфраструктурної складової для розвитку туризму;

структуру і особливості туристичного продукту, а також основи технології його формування;

головні просторові структури територіальної організації туризму.

вміти:

ясно викладати і аргументувати власну точку зору;

аналізувати умови і чинники, що впливають на розвиток туризму;

приводити конкретні приклади, що стосуються ресурсів і інфраструктури туризму, туристичних організацій, територіальних структур туризму різного рівня і т. п.;

концептуалізувати найбільш важливі поняття туристичної теорії і практики;

правильно оцінювати результати своєї діяльності;

володіти:

основною термінологією туристичної науки;

методами оцінки туристично-рекреаційного потенціалу;

прийомами пошуку інформації в глобальній мережі Інтернет;

прийомами складання блок-діаграм і картосхем.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є вивчення сутності туризму як складної системи в рамках світового досвіду, основоположних понять, розкривають особливості туристичної індустрії, принципи її функціонування і регулювання, з навчальними або культурно-просвітницькими цілями.

Методологія вивчення навчальної дисципліни поєднує сукупність таких методів, як: історичний, логічний, макро- і мікроекономічні підходи до оцінки економічних процесів і явищ, альтернативність варіантів розв'язання господарських задач, узагальнення та визначення можливості застосування і поширення національного та світового досвіду організації туристичної діяльності.

Структура навчального процесу з навчальної дисципліни «Організація туризму (Основи туризмознавства)» передбачає для денної форми навчання 90 годин, у т.ч. 20 годин лекцій, 34 години практичних занять, 36 годин самостійної роботи студента.

Підсумковий контроль знань студентів – екзамен.

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

МОДУЛЬ 1. ІСТОРИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

Тема 1. Функції туризму, умови та фактори його розвитку

Туризм як сфера господарської діяльності. Туризм як вид соціокультурної та рекреаційної діяльності. Третинний сектор економіки. поняття туристичної послуги, її соціально-економічна характеристика. Значення сфери послуг та її складові частини – туризму в структурі народного господарства країни. Роль та місце туризму в сучасному суспільстві. Соціально-економічні проблеми розвитку туризму в суспільстві. Туристична економіка.

Основні поняття та визначення в туризмі: туризм, турист, туристична діяльність, туристична та пара туристична інфраструктура, туристична індустрія, туристичні ресурси, суб'єкт туристичної діяльності.

Функції туризму в суспільстві: оздоровча (рекреаційна), виховна, політична, економічна, екологічна, холістична, господарсько-економічна функція туризму.

Умови розвитку туризму: природно-географічні, істотко-політичні, соціально-економічні, демографічні. Зовнішні та внутрішні умови, фактори розвитку туризму. Фактори залучення (що спонукають до подорожі) та фактори розподілу і диференціації попиту що впливають на вибір місця подорожі).

Туристичний продукт та його складові: туристичні послуги, туристичні товари, антропологічні умови та ресурси. Специфічні особливості туристичного продукту як товару.

Тема 2. Організація ринку туристичних послуг

Сегментація ринку туристичних послуг. Види туристичних послуг та їх функціональна класифікація. Організація послуг комунікацій, організація послуг розміщення, організація послуг харчування, організація рекреаційних послуг.

Соціально-економічне значення сфери послуг. Міжнародна система послуг. Способи постачання послуг. Специфіка виробництва та постачання послуг.

Споживачі й виробники туристичних послуг. Туристичне посередництво. Туристичний консорціум та корпорація.

Ресурси туризму. Види ресурсів ті їх цінність.

Мотивація та потреби споживачів (туристів). Попит на туристичні

послуги та специфіка його формування. Мотивація подорожей. Попит на міжнародному туристичному ринку. Споживчі вимоги до якості туристичних послуг.

Тема 3. Класифікації в туризмі

Класифікація туризму за різними ознаками: за спрямованістю туристичних потоків, за охопленням території, за терміном подорожі, за сезонністю, за ступенем організованості, за демографічним та соціальним складом учасників подорожі, за формою організації подорожі та обслуговування, за засобом пересування, за метою подорожі. Значення туризму за видами.

Класифікація туризму за формами: групові та індивідуальні подорожі.

Класифікація маршрутів та турів за територіальною ознакою, за вибором засобів пересування, за сезонністю, за тривалістю, за змістом програм, за складом учасників подорожі, за формою організації подорожі, за побудовою часу маршруту.

Класифікація туристичних підприємств. Види підприємств – туроператори та турагенти. Типи туристів та ознаки їх класифікації.

Тема 4. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму

Статистика туризму: методологія розрахунків та показники розвитку міжнародного туризму. Термін «турист», «відвідувач», «подорожани». Основні показники, які включені до сфери туризму.

Рекомендації ВТО (ЮНВТО) по методологічній структурі туризму.

Проблеми обліку туристичних витрат та розрахунків та розрахунок мультиплікативного ефекту туризму.

Сталий розвиток туризму та дестинацій. Міжнародні документи, які обумовлюють перспективи розвитку туристичної сфери в світі.

Туристичне господарство країни. Геопросторова модель туризму.

МОДУЛЬ 2. МЕХАНІЗМИ РЕАЛІЗАЦІЇ МІЖНАРОДНОЇ ТА НАЦІОНАЛЬНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ПОЛІТИКИ

Тема 5. Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України

Питання періодизації історії світового туризму та історичні передумови його виникнення. Подорожі у Стародавньому світі та Середньовічній Європі. Визначні мандрівники минулого та епоха великих

відкриттів. Соціально-економічні передумови сучасного етапу розвитку туризму. Перші організовані туристичні подорожі в світі. Історія виникнення туристично-екскурсійної справи.

Початок туристичної справи в Україні та Росії. Розвиток туризму в СРСР у 20-60-ті роки ХХ ст. Загальна характеристика стану туристичної галузі СРСР у 70-80-ті роки: БММТ «Супутник», ВАТ «Інтурист», Всесоюзна центральна Рада з туризму та екскурсій.

Характеристика розвитку туризму у світі на сучасному етапі. Транснаціоналізація готельно-туристичного бізнесу.

Міжнародні туристичні організації та їх роль в проведенні світової (регіональної) туристичної політики. Показники стану та перспективи розвитку. Туризм у світі, їх динаміка. Міжнародне співробітництво в галузі туризму.

Тема 6. Світова туристична політика та роль ВТО у її формуванні

Туристична політика: визначення та класифікація.

Світова туристична політика та роль міжнародних організацій у її формуванні та регулюванні.

Всесвітня туристична організація: структура, роль та значення у формуванні міжнародних туристичних обмінів. Комітети та комісії ВТО (ЮНВТО): їх функції та завдання.

Туристичні прибуття: їх структура. Формування туристичного балансу країни. Країни активного та пасивного туризму.

Формування міжнародних контактів та міжнаціональної туристичної політики. Міжнародні організації: загальні, спеціальні, регіональні та інші.

Інтеграційні та глобалізаційні процеси в туризмі. Міжнародна інтеграція в туризмі. Формування та роль транснаціональних корпорацій у сфері туризму.

Тема 7. Туристична політика України на сучасному етапі

Структура управління туристичною сферою в Україні. Завдання та функції державних органів управління сферою туризму. Міністерство туризму та курортів АР Крим: функції та завдання. Документи, що регулюють діяльність виконавчих органів в галузі туризму.

Установи та організації управління туризмом в Україні. Їх основні функції та завдання. Недержавні громадські організації та їх місце у регулюванні розвитку туристичної сфери.

Сучасний стан та перспективи розвитку туризму в Україні. Показники які характеризують стан туристичного ринку, кількість туристів та екскурсантів за регіонами, районами, містами та курортами.

Державні національні програми розвитку туристичних дестинацій, законодавчі та підзаконні нормативні акти, що регламентують та регулюють такий розвиток. Державна програма розвитку туризму. Програми розвитку окремих видів туризму. Місцеві та регіональні туристичні програми та концепції.

Тема 8. Механізм державного регулювання туризму

Організаційно-правовий механізм регулювання туристичної діяльності. Туристичне законодавство. Закон України «Про туризм»: положення, статті, регулювання; зміни до Закону.

Соціальний механізм регулювання. Соціальне значення туризму. Соціальні пільги та туризм. Досвід інших країн у формуванні туристичних пакетів та програм для різних соціальних груп.

Економічний механізм регулювання. Економічне значення туризму та його внесок в державний та місцевий бюджети. Податкові державні та місцеві пільги щодо розбудови туристичної інфраструктури.

Екологічний механізм регулювання. Екологічний туризм та геологістика природних ресурсів країни.

Транскордонне співробітництво та стимулювання міжнародних обмінів в прикордонних зонах (коридорах).

Тема 9. Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг

Ліцензування в туризмі. Види туристичної діяльності, що підлягають ліцензуванню. Ліцензійні умови та правила їх виконання. Вимоги до матеріально-технічної бази, кадрового складу та інші вимоги щодо забезпечення Ліцензійних умов.

Сертифікація та стандартизація сфери складових індустрії туризму (за видами туристичних підприємств, за складовими туристичної сфери).

Порядок надання туристичних послуг. Регіональні та місцеві правила та інструкції. Порядок проведення екскурсійної діяльності. Порядок надання дозволів на туристичний супровід. Кваліфікаційні вимоги до екскурсуводів.

Ліцензування та сертифікація транспортних перевезень. Правила ліцензування автотранспортних перевезень. Сертифікація маршрутів.

Сертифікація закладів готельного господарства та ресторанного бізнесу. Державні стандарти та правила сертифікації засобів розміщення.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва модуля (розділу), теми	Разом	Аудиторні заняття:		Позааудиторна робота:
		лекцій	практичні	самостійна робота студента
Модуль 1. Історичні та організаційні основи туристичної індустрії				
Тема 1. Функції туризму, умови та фактори його розвитку	10	2	4	4
Тема 2. Організація ринку туристичних послуг	12	4	4	4
Тема 3. Класифікації в туризмі	10	2	4	4
Тема 4. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму	10	2	4	4
Модуль 2. Механізми реалізації міжнародної та національної туристичної політики				
Тема 5. Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України	8	2	2	4
Тема 6. Світова туристична політика та роль ВТО у її формуванні	10	2	4	4
Тема 7. Туристична політика України на сучасному етапі	10	2	4	4
Тема 8. Механізм державного регулювання туризму	10	2	4	4
Тема 9. Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг	10	2	4	4
Разом	90	20	34	36

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Самостійна робота студента є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Мета самостійної роботи студентів є набуття додаткових знань, перевірка отриманих знань на практиці, вироблення фахових та дослідницьких вмінь та навичок.

Зміст самостійної роботи студента над конкретною дисципліною визначають навчальна програма дисципліни, методичні матеріалами, завдання та вказівки викладача.

Самостійна робота студента забезпечує система навчально-методичних засобів, передбачених для вивчення конкретної навчальної дисципліни: підручники, навчально-методичні посібники, навчально-методичний комплекс навчальної дисципліни тощо.

Методичні матеріали для самостійної роботи студентів повинні передбачати можливість проведення самоконтролю з боку студента.

Для самостійної роботи студенту також рекомендують відповідну наукову та фахову монографічну і періодичну літературу.

Самостійну роботу над засвоєнням навчального матеріалу з конкретної дисципліни студенти можуть виконувати у бібліотеці вищого навчального закладу, навчальних кабінетах, комп'ютерних класах (лабораторіях), а також в домашніх умовах.

У необхідних випадках ця робота проводиться відповідно до заздалегідь складеного графіка, що гарантує можливість індивідуального доступу студента до потрібних дидактичних засобів.

Графік самостійної роботи доводять до відома студентів на початку поточного семестру.

Самостійну роботу студентів організовує науково-педагогічний працівник через систему домашніх завдань, виконання яких має оцінювати викладач, і ця оцінка має входити до семестрової оцінки студента.

Контроль за виконанням самостійної роботи здійснюють згідно з вимогами і критеріями, описаними у навчально-методичному комплексі навчальної дисципліни. Формами контролю за самостійною роботою може бути усне опитування на практичному занятті, перевірка письмових робіт (рефератів), тестування тощо.

МОДУЛЬ 1. ІСТОРИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

Тема 1. Функції туризму, умови та фактори його розвитку

Вивчення туризму з наукової точки зору з недавніх пір привернуло увагу вчених багатьох областей знань. У зв'язку з цим виникла необхідність в розробці точних визначень і термінів. З'явилося навіть таке науковий напрям – туристика.

Визначенням поняття «туризм» займаються різні організації, включаючи Організацію Об'єднаних Націй, Всесвітню Туристичну Організацію, Організацію економічного співробітництва і розвитку та ін. Міжнародні організації постійно звертаються до теми тлумачення термінології, в основному з метою узгодження принципів міжнародної статистики. Так, в 1937 р. визначення «міжнародний турист» було дано на Конференції експертів за статистикою Ліги Націй. У 1950 р. International Union of Official Travel Organization (IUOTO) – Міжнародний союз офіційних туристичних організацій (МСОТО), перетворений в 1975 р. у Всесвітню Туристичну Організацію (ВТО, з 2003 р. – ЮНВТО – англ. United Nations World Tourism Organization), уточнив визначення «турист», ввівши нові поняття: «екскурсант» і «транзитний мандрівник». При цьому було дано чітке розмежування цих категорій від категорії «турист».

Термін «туризм» походить від фран. «tour» – прогулянка, поїздка, подорож. Але при цьому поняття «подорож» і «туризм» не рівнозначні за змістом. Визначимо спрощено «подорож», як переміщення людей, з якої-небудь території, акваторії з науковими, загальноосвітніми, рекреаційними, спортивними, діловими та іншими цілями, пов'язане з постійним або тимчасовим зміною місця проживання. Людина, що здійснює подорож, незалежно від цілей, напрямів, засобів пересування і термінів подорожі, визначимо, як мандрівника. У свою чергу туризм обов'язково має на увазі якусь подорож, але далеко не всяка подорож відноситься до туризму. Туризм – це лише різновид подорожей, яка має чіткі обмеження і безліч визначень в понятійному сенсі.

На відміну від подорожей взагалі, туризм – це тимчасове переміщення з місця свого постійного проживання в іншу місцевість у межах своєї країни або в іншу країну з метою туризму. Переміщення в межах місцевості постійного проживання, наприклад щоденні поїздки на роботу, не можуть бути віднесені до туризму. Точно так же до туризму не належать подорожі передбачають зміну постійного місця проживання. За рідкісним винятком, туристичні подорожі здійснюються в

досить короткі проміжки часу (не більше місяця): у вільний від роботи час (подорожі в відпускний час і у вихідні дні) або під час навчання (наприклад, навчально-туристичні походи).

У статті 1 Закону України «Про туризм» № 324/95-ВР від 15.05.1995 р. зазначено, що туризм – тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування.

Туризму властивий ряд функцій економічного, соціального і гуманітарного характеру:

- пізнавальна;
- оздоровча;
- просвітня;
- комунікабельна;
- задоволення потреб у зміні вражень та місця перебування;
- надання економічних благ і послуг відповідно до вимог туриста і ін.

Туризм як складна соціально-економічна система, з одного боку, має власну структуру з різноманітним внутрішнім зв'язком, а з іншого боку, є складовою частиною трьох взаємопов'язаних суперсистем (суспільство, економіка, природне середовище).

В основі системи туризму лежать два елемента:

1) суб'єкт туризму – споживач, який шукає можливості задоволення своїх потреб шляхом отримання специфічних туристичних послуг. Послуги надаються йому в певному місці або регіоні, що є метою його подорожі.

2) об'єкт туризму, що включає в себе в якості складових основних елементів туристичний регіон і туристичну індустрію.

Термін «продукт» відображає якість або сутність конкретних абстрактних речей (наприклад, їжа, приготована кухарем ресторану, або послуги гіда, що знайомить туриста з цією місцевістю чи музеєм). Але туристичний продукт одночасно являє собою сукупність дуже складних різнорідних елементів:

- природні, історичні, культурні ресурси, архітектурні пам'ятки, які можуть привабити туристів і спонукати його здійснити подорожі;
- обладнання (засоби розміщення туристів, ресторани, обладнання для відпочинку, занять спортом і т. д.), яке саме по собі не є чинником, що впливає на мотивацію подорожування наслідком, але при його відсутності виникають численні перешкоди можливій подорожі;
- можливості пересування, які в певній мірі залежать від моди на різні види транспорту, використовувані туристами. Такі можливості оцінюються, перш за все, з точки зору їх економічної доступності, ніж з точки зору швидкості пересування.

Особливості туристичного продукту:

- невідчутність, тобто їх неможливо продемонструвати, побачити або спробувати до отримання;
- нерозривність виробництва і споживання, тобто надати послугу можна тільки тоді, коли надходить замовлення або з'являється клієнт;
- мінливість, тобто якість туристичної послуги залежить від того, коли і де її надають;
- нездатність до зберігання, тобто їх не можна складувати, накопичити.

Туристичний продукт складається з трьох елементів: тур, додаткові туристично-екскурсійні послуги, товари.

Тур – комплекс послуг з розміщення, перевезення, харчування, екскурсійні послуги, послуги гідів-перекладачів та ін., наданий споживачеві залежно від мети подорожі.

Додаткові туристично-екскурсійні послуги: перевезення, розміщення, харчування, екскурсійна та культурно-розважальна програми.

Товари – предмети споживання призначені для задоволення потреб споживачів.

У туристичний продукт входять основні і додаткові послуги:

- основні – послуги, які входять в туристичний пакет і купуються туристом за місцем придбання туру;
- додаткові – послуги, не передбачені в ваучері або путівці, що доводяться до споживача в режимі його вільного вибору, не входять в основну вартість путівки (побутове обслуговування, додаткове харчування, громадський транспорт, розваги і т. п.).

Виділяють кілька основних споживчих властивостей туристичного продукту:

- 1) обґрунтованість та корисність, тобто надання всіх послуг повинно бути обумовлено метою подорожі і супутніми умовами, заснованими на задоволенні потреб туриста;
- 2) надійність – відповідність реального змісту продукту рекламі, достовірність інформації;
- 3) ефективність – досягнення найбільшого ефекту для туриста при найменших витратах з його боку;
- 4) цілісність – завершеність продукту, його здатність повністю задовольнити потребу споживача;
- 5) гнучкість – здатність продукту і системи обслуговування пристосуватися до іншого типу споживача і бути несприйнятливим до зміни обслуговуючого персоналу.

Питання для самоконтролю

1. Яка роль туризму в суспільному житті людей?
2. Дайте визначення туризму. У чому подібність і відмінність ту-

ризму і подорожей? Яке з цих понять ширше?

3. Перерахуйте і охарактеризуйте основні види туризму.
4. Відносини туроператорів з постачальниками послуг.
5. Сучасні технології обслуговування туристів.
6. Методи стимулювання попиту на туристичний продукт.

План практичних заняття 1 (2 год.)

1. Зміст понять «туризмознавство», «туризмологія», «туристика».
2. Основні поняття та визначення у туризмі.
3. Функції та значення туризму у суспільстві.
4. Умови та фактори розвитку туризму.

План практичного заняття 2 (2 год.)

1. Поняття, основні терміни та класифікація туристичного продукту.
2. Характеристика створення туристичного продукту та формування його асортименту.
3. Вибір географії подорожей туристичним підприємством.
4. Планування туристичних подорожей. Етапи формування та реалізації туристичного продукту.
5. Організація туристичного обслуговування.

Питання для самостійного вивчення

1. Фактори розвитку туризму: фізико-географічні, демографічні, політичні, економічні, соціальні.
2. Проблеми сезонності в міжнародному туризмі. Спеціалізація країни в туризмі. Об'єкти показу. Пам'ятки.
3. Еволюція розвитку туризму.
4. Економічна теорія світогосподарських зв'язків як інструмент аналізу міжнародного туристичного обміну. Теорія «абсолютної переваги». Теорія «порівняльних переваг». Теорія «співвідношення факторів». Теорія «життєвого циклу туристичного продукту». Теорія «подібності країн».
- 5.

Інформаційні джерела: 1-13; 17, с. 7-37; 21, с. 10-79; 24, с. 9-44; 30, с. 231-334; 32, с.5-38.

Завдання для практичних занять

Інформаційне джерело: 33, с.4-8.

Тема 2. Організація ринку туристичних послуг

Підприємство – це первинна господарська ланка національної економіки держави. Туристичне підприємство – організаційно-правова, господарська та територіальна одиниця, що займається формуванням, реалізацією та організацією споживання специфічних за своїм характером товарів і послуг. Підприємства сфери туризму розподіляються на дві групи: первинні та вторинні. Первинні – це підприємства, які створюються для обслуговування туристів і в даному сенсі існують саме для них. Вторинні – це підприємства, які призначені для задоволення потреб як туристів, так і місцевого населення.

Результат господарської діяльності підприємства по задоволенню потреб туриста в організації і здійсненні туру або його окремих складових – туристична послуга.

Туристичні послуги, що надаються споживачам включають:

- послуги туроператора з організації внутрішнього туризму;
- послуги туроператора з організації виїзного туризму;
- послуги туроператора з організації в'їзного туризму;
- послуги турагента;
- окремі послуги туроператора і турагента;
- послуги при самодіяльному туризмі;
- екскурсійні послуги.

Учасниками відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, є юридичні і фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги чи здійснюють посередницьку діяльність із надання характерних та супутніх послуг, а також громадяни України, іноземні громадяни і особи без громадянства (туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші), в інтересах яких проводиться туристична діяльність.

Отже, суб'єктами, які виконують та/або забезпечують туристичну діяльність, є:

- туристичні оператори – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність;

- туристичні агенти – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів і туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність з реалізації характерних та супутніх послуг і які в установленому по-

рядку отримали ліцензію на турагентську діяльність;

- інші суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг;

- гіді-перекладачі, екскурсіводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом і які в установленому порядку отримали дозвіл на право здійснення туристичного супроводу, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування;

- фізичні особи, які не є суб'єктами підприємницької діяльності й надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування тощо.

Державне регулювання туристичної галузі обумовлено окрім основних функцій держави у сфері регулювання господарської діяльності підприємств наступними особливостями галузі:

- комплексним характером туристичної галузі;
- захистом інтересів споживачів туристичних послуг;
- захистом навколишнього середовища;
- визначенням порядку перетинання державного кордону;
- виховним характером туризму;
- рекламно-інформаційним забезпеченням туризму.

Питання для самоконтролю

1. Необхідність державного регулювання у сфері туризму.
2. Моделі державного регулювання у сфері туризму.
3. Сутність ліцензування туристичної діяльності.

План практичного заняття 3 (2 год.)

1. Поняття і сегментація ринку туристичних послуг.
2. Споживачі і виробники туристичних послуг.
3. Інфраструктура ринку туристичних послуг.
4. Ресурси туризму.

План практичного заняття 4 (2 год.)

1. Мотивація та потреби туристів.
2. Учасники ринку туристичних послуг.
3. Види туристичних ресурсів в Україні.

Питання для самостійного вивчення

1. Структура державного регулювання в галузі туризму України.
2. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності.
3. Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні.

Інформаційні джерела: 1-13; 17, с. 38-211; 20; 21, с. 80-94; 24, с. 93-148; 30, с. 96-173; 32, с. 39-64.

Завдання для практичних занять

Інформаційне джерело: 33, с. 8-15.

Тема 3. Класифікації в туризмі

Туристична індустрія – сукупність підприємств, установ і організацій матеріального виробництва і невиробничої сфери, що забезпечують формування, розподіл, обмін і споживання туристичного продукту, освоєння і використання туристичних ресурсів і створення матеріальної бази туризму. Туристична індустрія включає в себе наступні компоненти:

- організаторів туризму – туристичні підприємства з розробки, просування і реалізації туристичного продукту (туроператори і турагенти);
- підприємства, що надають послуги з розміщення (готелі, мотелі, кемпінги, пансіонати, будинки відпочинку і т. д.);
- підприємства ресторанного бізнесу;
- транспортні підприємства (авто- і авіаційні, залізничні підприємства, підприємства морського і річкового транспорту і ін.);
- екскурсійні бюро;
- виробничі туристичні підприємства (виробництво туристичних сувенірів, готельних меблів, туристичного спорядження);
- підприємства торгівлі (магазини з реалізації туристичного спорядження і сувенірів);
- підприємства сфери дозвілля і розваг (тематичні парки, кіноконцертні зали, клуби за інтересами та ін.);
- установи самодіяльного туризму (туристичні, альпіністські, велосипедні клуби та ін.);
- органи управління туризмом (державні установи, громадські туристичні організації);
- навчальні, наукові і проектні установи.

Класифікація туризму представляє собою виділення внутрішньо однорідних видів туристичної діяльності за прийнятими основами.

Найбільш поширена класифікація – його розподіл на типи, категорії, види і форми. Вид туризму – результат його класифікації за різними підставами. Тип туризму визначається національною приналежністю туристів. Поєднання різних типів туризму формує його категорії. Форми туризму – варіант класифікації туризму, основною ознакою якої вважається принцип організації, тобто виділяються організаційні форми туризму. Категорії туризму включають міжнародний, національний і туризм в межах країни. З точки зору наведеної класифікації за типами до національного туризму відноситься внутрішній і виїзний, до міжнародного – в'їзний і виїзний. Туризмом в межах країни займаються як громадяни цієї країни, так і приїжджі з інших країн і регіонів. При цьому залишаються на ніч відвідувачі вважаються туристами, одноденні – екскурсантами. Як екскурсантів виступають і туристи, які прибули в країну на круїзному судні, якщо вони не використовують для ночівлі місцеві засоби розміщення.

В основу класифікації туризму за видами покладено подорожі. За цілями розрізняють такі види туризму: рекреаційний, лікувальний, пізнавальний, діловий, релігійний, етнічний, транзитний.

Форми туризму, що виділяються за кількістю учасників. Туристична практика визначає три основні форми туризму: індивідуальну, групову та сімейну.

Форми туризму залежно від походження туристів. В цьому випадку туризм підрозділяється на внутрішній і міжнародний, а слово «походження» відноситься не до національності або місця народження людини, а до місця його проживання і роботи.

Форми туризму залежно від його організаційної форми. Розрізняють паушальний (надання комплексу послуг за одну вартість) та індивідуальний туризм. Подібні тури називаються також одиночними, але це не означає, що потрібно подорожувати поодиноці, адже подорожувати можна і сім'єю – таку подорож теж буде вважатися одиночним.

Питання для самоконтролю

1. Які підприємства складають туристичну індустрію?
2. Яке з туристичних підприємств є головною сполучною ланкою в індустрії туризму, завдяки якому туристичні послуги і товари стають затребувані?
3. У чому полягають специфічні властивості індустрії туризму?
4. Які умови необхідні для успішного функціонування туристичного центру?
5. Назвіть фактори, що впливають на конкурентоспроможність туристичного обслуговування. Наведіть приклади місцевих туристичних фірм, які використовують дані фактори у своїй роботі.
6. Які організаційно-правові форми туристичних підприємств, іс-

нуючих в нашому місті, вам відомі, в чому їх переваги і недоліки?

План практичного заняття 5 (2 год.)

1. Основні складові індустрії туризму.
2. Класифікація туризму за видами і формами.
3. Класифікація маршрутів і турів.
4. Класифікація туристичних підприємств.

План практичного заняття 6 (2 год.)

1. Основні відмінності між туристичними операторами та туристичними агентствами.
2. Типи туристів.
3. Класифікація туристичного обслуговування.

Питання для самостійного вивчення

1. Інвестиційна активність в туристичній індустрії.
2. Туристична індустрія в умовах конкуренції.
3. Функціонування туристичної індустрії: регуляторні особливості.
4. Санаторно-курортна діяльність в системі туристичної індустрії.

Інформаційні джерела: 1-13; 21, с. 80-94; 24, с. 149-236; 26, с. 22-118; 30, с. 25-38; 32, с. 65-94; 38.

Завдання для практичних занять

Інформаційне джерело: 33, с. 15-27.

Тема 4. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму

Становлення і розвиток туризму як галузі характеризується системою певних показників.

Показники розвитку галузі туризму відображають кількісний обсяг реалізації туристичних послуг та їх якісний бік, а також економічні показники господарської діяльності господарюючих суб'єктів.

Система показників розвитку туризму включає показники, що характеризують:

- обсяг туристичного потоку;
- стан і розвиток матеріально-технічної бази туризму;
- фінансово-економічну діяльність туристичної фірми;
- розвиток міжнародного туризму.

Туристичний потік – це постійне прибуття туристів в країну або регіон. До показників, що характеризує обсяг туристичного потоку, відносяться: загальна кількість туристів, в тому числі організованих і самодіяльних; кількість туро-днів (кількість діб, ліжко-днів); середня тривалість перебування туристів в країні, регіоні або населеному пункті.

Кількість туро-днів визначається шляхом множення загальної кількості туристів на середню тривалість в днях перебування одного туриста в країні або регіоні:

$$ТД = K_T \times t, \quad (4.1)$$

де ТД – кількість туро-днів, люд.-днів;

K_T – кількість туристів, осіб;

t – середня тривалість перебування одного туриста в даному регіоні, днів.

Туристичний потік – явище нерівномірне. Для характеристики нерівномірності туристичного потоку застосовують коефіцієнт нерівномірності. Залежно від мети і завдання аналізу динаміки туристичного потоку використовують три способи розрахунку коефіцієнта нерівномірності:

$$K_H = \frac{ТД_{\max}}{ТД_{\min}} \times 100, \quad (4.2)$$

де K_H – коефіцієнт нерівномірності туристичного потоку, %;

$ТД_{\max}$ – кількість туро-днів в місяці максимального туристичного потоку, люд.-днів;

$ТД_{\min}$ – кількість туро-днів в місяці мінімального туристичного потоку, люд.-днів.

$$K_H = \frac{ТД_{\max}}{ТД_{\text{річ}}} \times 100, \quad (4.3)$$

де $ТД_{\text{річ}}$ – річна кількість туро-днів, люд.-днів.

$$K_H = \frac{ТД_{\max}}{ТД_{\text{см}}} \times 100, \quad (4.4)$$

де $T_{\text{см}}$ – середньомісячна кількість туру-днів, люд.-днів.

Середньомісячна кількість туру-днів визначається шляхом ділення річної кількості туру-днів на 12 місяців.

Показники, що характеризують стан і розвиток матеріально-технічної бази туризму, визначають її потужність в країні або регіоні. До них відносяться ліжковий фонд пансіонатів, турбаз, готелів, санаторіїв тощо, а також число ліжок, наданих місцевими жителями; число місць в торговельних залах підприємств харчування для туристів; число місць, відведених для туристів в театрах і т.д.

Потужність ліжкового фонду визначається за формулою:

$$M_k = K_p \times 365 + K_c \times t_c, \quad (4.5)$$

де M_k – загальна кількість ліжко-місць, од .;

K_p – кількість ліжко-місць цілорічного використання, од .;

K_c – кількість ліжко-місць сезонного використання, од .;

t_c – число днів сезонного використання, днів.

Показники господарської діяльності туристичної фірми включають: обсяг реалізації туристичних послуг або виручку від реалізації послуг туризму, показники використання робочої сили (продуктивність праці, рівень витрат на оплату праці та ін.); показники використання виробничих засобів (фондовіддача, оборотність оборотних коштів і ін.); собівартість послуг туризму; прибуток; рентабельність; показники фінансового стану туристичної фірми (платоспроможність, ліквідність, фінансова стійкість, валютна самоокупність та ін.).

Окремо виділяються показники, що характеризують стан і розвиток міжнародного туризму. До них відносяться:

- кількість туристів, що відвідали зарубіжні країни. Воно визначається за кількістю перетинів державного кордону;
- кількість тур по іноземним туристам;
- сумарні грошові витрати, зроблені туристами за час закордонних поїздок.

Розвиток туризму і збільшення обсягу послуг туризму потребують зваженого підходу, так як дуже високі соціальні наслідки прийнятих рішень.

Питання для самоконтролю

1. Проблеми обліку туристичних витрат та розрахунків.
2. Мультиплікативний ефект в туризмі.

3. Основні показники, які включені в статистику туризму.

План практичного заняття 7 (2 год.)

1. Концепція статистики міжнародного туризму.
2. Основні статистичні одиниці туризму.
3. Статистика туристичних потоків.

План практичного заняття 8 (2 год.)

4. Статистика туристичних доходів і витрат.
5. Доходи від міжнародного туризму.
6. Організація і методи статистичного обліку.

Питання для самостійного вивчення

1. Рекомендації ЮНВТО по метрологічній структурі туризму.
2. Проблеми обліку туристичних витрат та розрахунок мультиплікативного ефекту туризму.
3. Сталий розвиток туризму та дестинацій.
4. Туристичне господарство країни.

Інформаційні джерела: 1-14; 27; 29; 31-32; 39.

Завдання для практичних занять

Інформаційне джерело: 33, с. 27-28.

МОДУЛЬ 2. МЕХАНІЗМИ РЕАЛІЗАЦІЇ МІЖНАРОДНОЇ ТА НАЦІОНАЛЬНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ПОЛІТИКИ

Тема 5. Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України

Туризм як масове соціальне явище став складатися лише після Другої світової війни, хоча коріння туризму йдуть у глибоке минуле. В історії розвитку подорожей і туризму розрізняють чотири етапу:

- 1) від давнини до початку XIX ст.;
- 2) від початку XIX ст. до початку XX ст.;
- 3) від початку XX ст. до Другої світової війни;
- 4) після Другої світової війни до наших днів.

В основу даної періодизації покладено техніко-економічні та соціальні передумови, а також цільові функції туризму на різних етапах розвитку.

Перший етап розвитку подорожей і туризму називають передісторією туризму. Початок цього етапу відноситься до античного періоду (Давня Греція та Рим), коли основними мотивами подорожей були торгівля, паломництво, лікування та освіту. В цей період зародилися спортивні подорожі. Наприклад, учасники і глядачі Олімпійських ігор добиралися до місця змагань з найвіддаленіших куточків Греції. Пізніше, в середні віки, провідним стимулом до подорожей стає релігійний фактор – поклоніння святиням християнства і ісламу. Епоха Відродження послаблює релігійні мотиви і підсилює індивідуальний характер подорожей. В епоху Просвітництва подорожі з більшого носили освітню спрямованість. Наприклад, молоді дворяни відправлялися в своєрідний «гран-тур» по Європі для того щоб здобути престижну освіту, що дає право займатися політичної чи громадською діяльністю. такий маршрут часто починався в Лондоні, потім студенти вирушали в Париж, після чого продовжували свою освіту в Генуї, Мілані, Флоренції та Римі, зворотний шлях пролягав через Швейцарію, Німеччину або Нідерланди.

До середини XIX ст. подорожі мали ряд характерних рис: по-перше, засоби пересування були примітивними; по-друге, подорож була не самоціллю, а необхідною умовою і засобом досягнення будь-якої іншої мети (наприклад, торгівля, лікування, освіту, поклоніння святині і т.п.).

Розвиток мануфактурного виробництва і промислові перевороти XVIII-XIX ст. в провідних європейських країнах внесли зміни в економічне життя суспільства. В результаті розвитку продуктивних сил суспільства відбувається розмежування робочого і вільного часу най-

маного працівника. Це створило передумови для другого етапу розвитку подорожей і туризму.

Другий етап розвитку подорожей і туризму називають елітарним туризмом. Саме на цьому етапі починають створюватися перші спеціалізовані підприємства з надання туристичних послуг. Найважливішу роль на цьому етапі розвитку подорожей і туризму зіграли революційні зміни в транспорті, змінилися засоби пересування. У середині ХІХ ст. виникають перші пароплавні компанії, які здійснювали доставку переселенців з Європи до берегів Північної та Південної Америки.

Науково-технічний прогрес і соціальна боротьба робітників за свої права, а також зростаючий добробут суспільства створили можливість подорожувати для більшості людей. Підвищення якості і надійності транспортних перевезень поряд з їх здешевленням обумовили істотне збільшення туристичних потоків. Виникли перші підприємства, що спеціалізувалися на обслуговуванні тимчасових відвідувачів. На зміну скромним пансіонам приходять перші готелі.

У період становлення туризму будувалися в першу чергу розкішні готелі, які обслуговували представників аристократичних кіл. Але в другій половині ХІХ ст. індустрія подорожей розширює сферу виробництва. До підприємств готельного господарства додаються перші бюро подорожей, в задачу яких входила виробництво туристичного продукту і реалізація його кінцевому споживачеві.

Третій етап ознаменував собою початок становлення соціального туризму. Перша світова війна, економічна депресія 1930-х рр. і Друга світова війна зробили негативний вплив на розвиток подорожей і туризму. Разом з тим, саме в цей період з'являються елементи масового туризму, який досяг свого розквіту в повоєнні десятиліття.

Четвертий етап називається етапом масового туризму. Саме в цей період подорожі і туризм набувають масового характеру. З предмету розкоші вони стають потребою для більшості населення індустріально розвинених країн. Формується індустрія відпочинку та розваг зі своїми інститутами, продуктом, виробничим циклом, методами організації та управління виробництвом.

У західноєвропейських країнах в цей період активно створюються туристичні компанії, готелі, підприємства дозвілля і розваг. Європейський туризм 1950-х рр. був орієнтований переважно на американських туристів і був джерелом валютних надходжень. У 1960-і рр. і до середини 1970-х рр. в Західній Європі спостерігалось швидке зростання як виїзного, так і в'їзного туризму, а також збільшення числа туристичних підприємств та обсягів їх виробництва.

На рубежі 1960-1970 рр. формується суспільство споживання матеріальних благ, тобто споживання заради споживання. Ринок виробників змінюється ринком споживачів. Ускладнюється мотивація туристичного попиту. Поряд з рекреаційним туризмом все більшого зна-

чення набувають освітній, комунікативний і інвестиційний аспекти туризму.

Внаслідок розширення обсягів туристичного попиту і пропозиції в туристичну галузь надходить капітал з інших сфер економіки. Особливу активність виявляють транспортні та торговельні підприємства.

Таким чином, з другої половини 1970-х рр. можна говорити про розквіті конвеєрного туризму, який в даний час поступово трансформується в диференційований туризм.

За останні роки туристична галузь в Україні почала дуже розвиватись і стала масовим соціально-економічним явищем. Її швидкому розвитку сприяє розширення політичних, економічних, наукових і культурних зв'язків між Україною та іншими державами. Основною проблемою розвитку туризму в Україні є неефективне та нерациональне використання природних ресурсів, а також відсутність чіткої стратегії розвитку індустрії туризму та її регулювання. Одним із останніх заходів, що були направлені на зменшення тиску на підприємців та підвищення ефективності функціонування системи державного контролю за господарською діяльністю стало прийняття Кабінетом Міністрів України постанови «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» від 10 вересня 2014 р. № 442, яка вступила в силу 16 вересня 2014 р. Згадана постанова визначає порядок реформування системи органів виконавчої влади, що здійснюють контрольна-наглядові повноваження.

Так, положеннями вказаної постанови скорочується ряд центральних органів виконавчої влади шляхом їх ліквідації чи реорганізації. Під таку ліквідацію підпадає й Державне агентство з питань туризму та курортів, а його функції відповідно до постанови № 442 передаються Міністерству економічного розвитку і торгівлі України, крім здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туризму, який покладається на новостворений орган – Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

В областях питаннями розвитку туристичної системи України займаються відповідні підрозділи у складі державних адміністрацій. Найчастіше – це відділи з питань туризму і курортів, управління інфраструктури та туризму.

Питання для самоконтролю

1. Статус, понятійний апарат, методологія, методи, періодизація історії туризму.
2. Подорожі, розвиток способів повідомлення і сервісних послуг в Стародавньому світі.
3. Подорожі, транспорт і сервісні послуги в середні віки.
4. Становлення сучасних форм туристичної діяльності та їх розви-

ток (II пол. XVIII – поч. XX ст.).

5. Розвиток туризму в XX ст.

План практичного заняття 9 (2 год.)

1. Гіпотези виникнення та періодизація розвитку туризму.
2. Початкові етапи розвитку туризму.
3. Становлення туристичного бізнесу.
4. Монополізація туристичної індустрії.
5. Історія розвитку туризму в Україні.

Питання для самостійного вивчення

1. Види міжнародних туристичних організацій, їх характеристика, цілі і завдання діяльності.
2. Роль універсальних і спеціалізованих міжнародних організацій у розвитку туризму.
3. Сучасні тенденції розвитку світового ринку туристичних послуг.
4. Сучасні тенденції в туристичному попиті і пропозиції.
5. Трансформація структурних сегментів сучасного міжнародного туризму.

Інформаційні джерела: 1-14; 24, с. 45-92; 26, с. 12-21; 30, с. 11-24; 32, с. 5-38; 37.

Завдання для практичних занять

Інформаційне джерело: 33, с. 28-30.

Тема 6. Світова туристична політика та роль WTO у її формуванні

Всесвітня туристична організація (WTO, з 2003 р. ЮНВТО) – це міждержавна організація, до складу якої входять близько 160 країн і територій, декілька асоційованих членів і понад 350 членів, які мають статус приєднаних і представляють туристичні фірми, авіакомпанії тощо приватного сектору, навчальні інституції, туристичні асоціації та місцеві органи управління туризмом. WTO є спеціалізованою агенцією ООН і провідною міжнародною організацією у сфері туризму. Вона діє як глобальний форум з питань туристичної політики і практичне джерело туристичних ноу-хау.

Згідно зі Статутом основними цілями WTO є:

- прискорення та розширення сприяння туризму (міжнародному

та внутрішньому) у світі, взаєморозуміння, здоров'я та процвітання людей всюди в світі;

- допомога людям в отриманні доступу до освіти та культури під час подорожей;

- поліпшення стандартів проживання та перебування в менш розвинених районах світу шляхом допомоги у забезпеченні необхідної матеріально-технічної бази для іноземного туризму та розвитку транспортних шляхів, що поєднують з цими регіонами;

- розширення можливостей країн, які приймають туристів, тобто збільшення внеску в їх економіку;

- координація інтересів співробітництва між країнами-членами ВТО;

- встановлення постійного взаємного зв'язку між різними об'єднаннями туроператорів.

У межах ВТО функціонують регіональні комісії з розвитку туризму в Європі, Африці, Америці, Південній Азії, на Близькому Сході, у Східній Азії і районі Тихого океану, а також Міжнародний вищий навчальний центр з туризму.

У 1997 р. Україна стала дійсним членом ВТО, а у вересні 1999 р. на 13-й Генеральній асамблеї ВТО в м. Сантьяго (Чилі) обрана в керівний орган ВТО – Виконавчу раду.

ВТО займається розробкою єдиної стратегії розвитку індустрії туризму, що передбачає:

- планування розвитку індустрії туризму;

- аналіз проблем і державної політики, які пов'язані з географічним розподілом туризму і відпочинку в країнах-членах ВТО;

- розробку національних і регіональних планів використання землі;

- аналіз взаємозв'язку розвитку індустрії туризму і регіонального планування з урахуванням зв'язку різних потреб у ресурсах і інтересів усього людства;

- урахування екологічних наслідків розвитку індустрії туризму;

- урахування соціальних наслідків туризму;

- розробку спільної стратегії та програмних заходів щодо здійснення планів розвитку туризму.

Основні напрямки діяльності ВТО, відповідно до Статуту:

- 1) співпраця в галузі розвитку (рекомендації і допомогу урядам з широкого кола питань, включаючи Генеральні плани і техніко-економічні обґрунтування, визначення потреб в інвестиціях і передачі технологій, а також маркетинг і просування туризму;

- 2) освіта і професійна підготовка (базова структура для організації освіти і професійної підготовки в сфері туризму, включаючи курси з «навчання навчальних», короткострокові та заочні курси, а також ро-

зширюється мережа центрів освіти і професійної підготовки фахівців Всесвітньої туристичної організації системи ООН);

3) навколишнє середовище, планування і фінансування. WTO сприяє забезпеченню сталого розвитку туризму і прийняття практичних заходів для вирішення екологічних проблем;

4) якість розвитку туризму. Лібералізація, охорона здоров'я і безпеку охоплюють широкий крутий взаємопов'язаних питань, що відносяться до поліпшення якості розвитку туризму. СОТ працює над усуненням бар'єрів на шляху туризму і стимулює лібералізацію торгівлі туристичними послугами);

5) статистика та дослідження ринку. WTO є основним Центром збору, аналізу та поширення даних по туризму з більш ніж 180 держав і територій. WTO веде постійне спостереження (моніторинг) і аналізує тенденції розвитку туризму в світі;

б) комунікації і документація. Відділ комунікацій WTO діє як видавничого підрозділу і органу зв'язку з пресою. У центрі документації WTO зберігається значний обсяг різноманітних джерел інформації і даних в сфері туризму.

Отже, організація намагається сприяти світовому туризму шляхом залучення або обмеження урядового втручання в міжнародний туризм, так само, як і в процес стандартизації вимог до паспортів, віз, реєстрацій, візових та інших формальностей тощо.

Питання для самоконтролю

1. Всесвітня туристична організація: історія створення, організаційна структура, роль та значення у формування міжнародних туристичних обмінів.
2. Основні цілі Всесвітньої туристичної організації.
3. Основні напрямки діяльності Всесвітньої туристичної організації.

План практичного заняття 10 (2 год.)

1. Світова туристична політика.
2. Всесвітня туристична організація та її структура.

План практичного заняття 11 (2 год.)

1. Міжнародні туристичні організації.
2. Інтеграційні та глобалізаційні процеси у туризмі.

Питання для самостійного вивчення

1. Комітети та комісії WTO: їх функції та завдання.

2. Туристична політика: визначення та класифікація.

Інформаційні джерела: 1-14; 24, с. 301-304; 30, с. 39-63; 32, с. 181-191; 36.

Завдання для практичних занять

Інформаційне джерело: 33, с. 30-33.

Тема 7. Туристична політика України на сучасному етапі

Ефективне функціонування системи туризму неможливо без планування, регулювання, координації і контролю з боку структур, відповідальних за його розвиток. Це обумовлює необхідність розробки і реалізації туристкою політики.

Туристична політика формується і реалізується на різних рівнях: державному, регіональному, окремого підприємства.

Туристична політика держави має всі характерні риси загальної політики. Однак є і певні специфічні чинники, під впливом яких туристична політика формується. До них відносяться:

1) природні умови країни (клімат, географічне положення, флора, фауна), що впливають на туристичну політику в залежності від їх наявності або відсутності, раціонального або нераціонального використання в цілях туризму;

2) транспортні умови, що визначають доступність об'єктів туристичного інтересу;

3) соціальні, економічні і правові умови розвитку туризму.

Цілі туристичної політики пов'язані з конкретними економічними та історичними умовами розвитку країни і ступенем зрілості самої туристичної індустрії. У практичній діяльності країна може бути орієнтована як на окремі цілі, так і на їх сукупність. Основне завдання має полягати в задоволенні потреб туристів при раціональному використанні наявного туристичного потенціалу та забезпеченні сталого розвитку туризму.

На основі державної туристичної політики місцевими органами влади формуються локальні цілі, які реалізуються на рівні певних туристичних регіонів: збільшення туристичної привабливості регіону; збереження навколишнього середовища; зростання тривалості перебування туристів в регіоні; збільшення грошових надходжень від туризму; поліпшення використання матеріально-технічної бази та туристичної інфраструктури.

На рівні туристичного підприємства цілі туристичної політики оріє-

ентовані на забезпечення задоволення потреб туристів, збільшення доходів і прибутку від надання туристичних послуг, оптимізацію якості туристичного обслуговування, освоєння нових ринків і т. д.

Реалізація цілей туристичної політики вимагає координації діяльності різних інституційних одиниць, інтегрованих в систему туризму.

Туристична політика повинна розглядатися як складова частина загальної політики держави в додатку до туризму, як діяльність, тісно пов'язана з економікою, соціальною сферою, культурою, екологією та інші суспільно значущими системами.

В рамках формування та реалізації туристичної політики держава виконує ряд функцій, що забезпечують суспільні інтереси і життєдіяльність системи туризму в цілком, а саме: координацію; планування; регулювання; маркетинг національного туристичного продукту; стимулювання; соціальний туризм; захист інтересів споживачів.

Закон України «Про туризм» визначає засади розвитку туризму в Україні. Даним Законом визначено основні принципи державної політики в туристичній сфері:

- забезпечення доступності для всіх громадян, у першу чергу для інвалідів, ветеранів війни та праці, учасників бойових дій, дітей, жінок репродуктивного віку, хворих на туберкульоз тощо;
- врахування попиту населення при розробці та затвердженні загальнодержавних і місцевих програм розвитку туризму;
- економічного та раціонального використання ресурсів і забезпечення їх належної охорони;
- сприяння перетворенню туристичного комплексу України у високорентабельну та конкурентоспроможну галузь економіки;
- законодавчого та нормативно-правового визначення умов та порядку організації діяльності туристичної галузі.

Питання для самоконтролю

1. Що таке туристична політика та за якими принципами вона реалізується в державі?
2. Назвіть та охарактеризуйте специфічні чинники, під впливом яких туристична політика формується.
3. Розкрийте зміст державної політики у сфері туризму.
4. Охарактеризуйте стан нормативно-правової бази, перспективні види туризму в Україні.

План практичного заняття 12 (2 год.)

1. Структура управління туристичною сферою в Україні.
2. Установи та організації управління туризмом в Україні.
3. Сучасний стан та перспективи розвитку туризму в Україні.

План практичного заняття 13 (2 год.)

1. Державні, національні програми розвитку основних туристичних дестинацій.
2. Державна програма розвитку туризму.

Питання для самостійного вивчення

1. Міжнародні моделі реалізації туристичної політики.
2. Туристична політика зарубіжних країн.
3. Туристична сфера та можливості її розвитку в Україні.

Інформаційні джерела: 1-14; 24, с. 93-148; 30, с. 64-95; 36.

Завдання для практичних занять

Інформаційне джерело: 33, с. 33-34.

Тема 8. Механізм державного регулювання туризму

У законодавстві України закріплюється низка понять, ключових для сфери туризму: туризм, турист, туристичний продукт, туристичні ресурси.

Організаційними формами туризму є міжнародний і внутрішній туризм.

Основними цілями державного регулювання туристичної діяльності є:

- 1) забезпечення права громадян на відпочинок, свободу пересування та інших прав під час проведення подорожей;
- 2) охорона навколишнього природного середовища;
- 3) створення умов для діяльності, спрямованої на виховання, освіти та оздоровлення туристів;
- 4) розвиток туристичної індустрії, що забезпечує потреби громадян під час проведення подорожей, створення нових робочих місць, збільшення доходів держави і громадян України, розвиток міжнародних контактів, збереження об'єктів туристичного показу, раціональне використання природної та культурної спадщини.

Державне регулювання туристичної діяльності в Україні здійснюється шляхом:

- визначення пріоритетних напрямків розвитку туризму;
- нормативного правового регулювання в сфері туризму;
- розробки та реалізації програм розвитку туризму;

- сприяння в просуванні туристичного продукту на внутрішньому та світовому туристичних ринках;
- захисту прав та інтересів туристів, забезпечення їх безпеки;
- сприяння кадровому забезпеченню в сфері туризму;
- розвитку наукових досліджень в сфері туризму;
- стандартизації та класифікації об'єктів туристичної індустрії;
- інформаційного забезпечення туризму;
- створення сприятливих умов для розвитку туристичної індустрії.

До методів державного регулювання туристичної діяльності належать:

- планування та прогнозування розвитку;
- контроль над використанням природних ресурсів;
- оподаткування;
- митне регулювання;
- створення сприятливих інвестиційного клімату.

Інструментами реалізації державної політики галузевого розвитку є державні цільові програми, розроблювальні і реалізовані на регіональному та місцевому рівнях.

В Україні на даний момент, у зв'язку з ліквідацією у січні 2015 р. Державного агентства України з туризму та курортів, функції центрального органу виконавчої влади, що забезпечує реалізацію політики у сфері туризму виконує Департамент туризму та курортів при Міністерстві економічного розвитку і торгівлі України.

Питання для самоконтролю

1. Назвіть та охарактеризуйте складові механізму державного регулювання у сфері туризму в Україні?
2. Розкрийте правові засади регулювання туристичної сфери в Україні.
3. Охарактеризуйте стан нормативно-правової бази туристичної діяльності в Україні.

План практичного заняття 14 (2 год.)

1. Державна політика та державне регулювання у сфері туризму.
2. Основні способи та цілі державного регулювання у галузі туризму.
3. Організаційно-правовий механізм регулювання туристичної діяльності.
4. Соціальний механізм регулювання туристичної діяльності.
5. Економічний механізм регулювання туристичної діяльності.
6. Екологічний механізм регулювання туристичної діяльності.

7. Транскордонне співробітництво.

План практичного заняття 15 (2 год.)

1. Паспортні та візові формальності.
2. Митні, валютні та медико-санітарні формальності.
3. Місцеві туристичні збори.
4. Курортні збори.
5. Транспортні збори.
6. Екскурсійні збори.
7. Безпека туристичних подорожей.
8. Страхування в туризмі.

Питання для самостійного вивчення

1. Транскордонне співробітництво.
2. Фактори ризику в туризмі.
3. Претензійна робота в туризмі.

Інформаційні джерела: 1-14; 24, с. 304-315; 30, с. 64-95; 32, с. 39-64.

Завдання для практичних занять

Інформаційне джерело: 33, с. 34-39.

Тема 9. Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг

Організації, які займаються формуванням і реалізацією турів, наданням різноманітних туристичних послуг, називаються туристично-екскурсійними. На практиці вони можуть називатися по-різному: туристичні фірми, туристичні агентства, бюро подорожей, екскурсійні бюро і т. ін. Але щодо виду підприємницької діяльності на туристичному ринку їх можна поділити на туристичних операторів (туроператор) і туристичні агентства (турагент). Комерційна діяльність підприємств в сфері туризму зі створення і реалізації комплексу туристичних послуг у вигляді кінцевого продукту (туру), спрямована на задоволення потреб і потреб споживачів туристичних послуг шляхом вільного продажу продукту на ринку – туроперейтинг.

Етапи створення туроператорів в Україні:

- 1) рішення про створення. Приймається рішення вищим органом (власником (власниками) майна або уповноваженим ним (ними) органами) про створення або реорганізації (злиття, приєднання, виділення,

поділ, перетворення);

2) формування основних засобів і оборотних активів (zareestrovanoogo kapіталу);

3) підготовка установчих документів (рішення про його створення або засновницький договір, а у випадках, передбачених законом, статут (положення) суб'єкта господарювання);

4) реєстрація згідно із Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців».

5) отримання ліцензії. Діяльність, пов'язана з наданням туристичних послуг, підлягає ліцензуванню. Суб'єкт підприємницької діяльності, який отримав ліцензію на туроператорську діяльність, має виключне право на надання послуг з оформлення документів для виїзду за межі України.

Ліцензуванню підлягають такі види туристичної діяльності:

- організація іноземного туризму;
- організація внутрішнього туризму;
- організація закордонного туризму;
- екскурсійна діяльність.

Основні завдання туроператора:

- складання маршрутів обслуговування туристів;
- взаємодія з постачальниками послуг;
- розрахунок вартості турпродукту і визначення ціни;
- реалізація турпродукту;
- методичне забезпечення турпродукту;
- забезпечення туристів необхідним та спеціальним зняттям, сувенірами та рекламно-інформаційною продукцією;
- підготовка, підбір і призначення спеціалістів на маршрутах подорожей;
- рекламно-інформаційна робота з просування туристичного продукту до споживача;
- контроль за якістю, надійністю та безпекою туристичного обслуговування.

Кабінет Міністрів України Постановою від 11.11.2015 р. № 991 затвердив Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності.

Ліцензійні умови визначають вичерпний перелік вимог, обов'язкових для виконання ліцензіатами, які провадять туроператорську діяльність, та вичерпний перелік документів, що додаються до заяви про отримання ліцензії.

Здобувач ліцензії, який має намір провадити туроператорську діяльність, подає до органу ліцензування заяву про отримання ліцензії, до якої додаються такі підтвердні документи:

- засвідчена керівником копія документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед туристами;

- відомості щодо місць провадження туроператорської діяльності;
- засвідчені керівником копії документів (їх витягів), що підтверджують освітньо-кваліфікаційний рівень, стаж роботи керівника здобувача ліцензії, необхідний для провадження туроператорської діяльності;
- засвідчена керівником копія договору, укладеного із страховою компанією, про обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування туристів, що здійснюють туристичні подорожі;
- опис документів, що подаються для одержання ліцензії, у двох примірниках.

Туроператор може провадити також і турагентську діяльність.

Керівник туроператора, його філії, іншого відокремленого підрозділу повинен мати вищу фахову освіту та стаж роботи у сфері туризму не менше трьох років, що підтверджується записами у трудовій книжці, або освіту у сфері туризму за освітньо-кваліфікаційним рівнем підготовки молодший спеціаліст, бакалавр, магістр.

У штаті туроператора повинно налічуватися не менш як 30 % працівників, які мають стаж роботи у сфері туризму не менше трьох років, що підтверджується записами в трудових книжках, або освіту у сфері туризму за освітньо-кваліфікаційним рівнем підготовки молодший спеціаліст, бакалавр, магістр, що підтверджується документом про освіту. Окрім того, ліцензіат зобов'язаний мати власний веб-сайт.

Туроператор для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, які пов'язані з необхідністю покриття витрат туриста з його повернення в місце проживання (перебування), відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20 тис. євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10 тис. євро.

Турагент – це юридична або фізична особа-підприємець, яка здійснює діяльність по просуванню і реалізації сформованого туроператором туру (туристичного продукту).

Питання для самоконтролю

1. Хто є суб'єктами туристичного ринку?
2. Назвіть основні функції туристично-екскурсійних організацій.

3. Охарактеризуйте етапи створення туроператорів в Україні.
4. Охарактеризуйте ліцензійні умови провадження туристичної діяльності в Україні.

План практичного заняття 16 (2 год.)

1. Ліцензування у туризмі.
2. Сертифікація та стандартизація сфери туризму.
3. Порядок надання туристичних послуг.

План практичного заняття 17 (2 год.)

1. Порядок проведення екскурсійної діяльності.
2. Ліцензування та сертифікація транспортних перевезень.
3. Сертифікація закладів готельного господарства та ресторанного бізнесу.

Питання для самостійного вивчення

1. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів.
2. Контроль за виконанням вимог безпеки туристичних послуг.
3. Право на інформацію споживача туристичних послуг.

Інформаційні джерела: 1-13; 21, с. 96-127; 24, с. 149-172; 30, с. 174-230.

Завдання для практичних занять

Інформаційне джерело: 33, с. 39-42.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ З ОКРЕМИХ ТЕМ ДИСЦИПЛІНИ

МОДУЛЬ 1. ІСТОРИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ТУ- РИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

Тема 1. Функції туризму, умови та фактори його розвитку

Розпізнайте, яку економічну категорію характеризують наведені нижче визначення:

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| а) менеджер з туризму; | е) ринкова кон'юнктура; |
| б) екскурсант; | є) пасажир; |
| в) подорож; | ж) туристичний продукт; |
| г) гід-перекладач; | з) готель; |
| д) турист; | і) туристичні ресурси. |

1	Пересування людини поза місцем постійного перебування незалежно від цілей, напрямів і засобів пересування, часу перебування	?
2	Фахівець в галузі туризму, який здійснює діяльність по формуванню, продажу та супроводу туристичного продукту	?
3	Споживач екскурсійних послуг; в чинному туристичному законодавстві особа, яка відвідує країну / місце тимчасового перебування в пізнавальних, навчальних, культурно-просвітницьких та інших цілях на період менше 24 годин без ночівлі і використовує послуги екскурсовода (гіда)	?
4	Громадянин, який відвідує країну (регіон) тимчасового перебування в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових, спортивних, релігійних та інших цілях без зайняття оплачуваною діяльністю в період від 1 доби до 6 місяців підряд або здійснює не менше однієї ночівлі	?
5	Основна мета подорожі, природні, історичні, соціально-культурні та інші об'єкти, здатні задовольнити потреби туристів	?
6	Окрема будівля або комплекс будівель, призначені для тимчасового проживання мандрівників	?
7	Особа, що перевозиться транспортним засобом відповідно до явним або неявним договором перевезення і яка не є членом екіпажу	?
8	комплекс послуг, робіт і товарів, що задовольняють потреби туриста в ході подорожі, підготовлений туроператором і реалізований, як єдине ціле	?
9	Фахівець в області проведення екскурсій, а також супроводу туристичних груп на мові, відмінному від прийнятого в місці їх проведення	?
10	Певна економічна ситуація, яка склалася на ринку на даний час або в якійсь обмежений відрізок часу і яка відображає реальне співвідношення попиту та пропозиції	?

Тема 2. Організація ринку туристичних послуг

Розпізнайте, яку економічну категорію характеризують наведені нижче визначення:

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| а) туристична фірма; | е) трансфер; |
| б) туроператор; | є) транзит; |
| в) маршрут; | ж) комісія; |
| г) програма обслуговування; | з) формування турпродукту; |
| д) турагент; | і) ваучер. |

1	Юридична особа або фізична особа підприємець, які здійснюють збут туристичних послуг	?
2	Юридична особа, яка згідно з умовами цивільно-правового договору, укладеного з туристичним оператором, здійснює придбання туристичного ваучера (путівки) або проводить посередницькі операції з його постачання від імені та/або за дорученням туристичного оператора туристам або іншим туристичним агентам	?
3	Підприємство, що здійснює діяльність з формування, просування і реалізації туристичного продукту	?
4	Зустріч і супровід туриста до певного пункту, будь-яке перевезення туриста в межах туристичного центру	?
5	Слідування осіб, вантажів і транспортних засобів через проміжний пункт	?
6	План послідовних заходів із зазначенням дати і часу перебування в пунктах зупинок на маршруті, готелі, відвідування місць туристичного показу з метою їх огляду (екскурсії), харчування, також розміщення на маршруті за допомогою зазначених у програмі внутрішньомаршрутних транспортних засобів	?
7	Грошові кошти у вигляді жорстко встановленої суми або деякого відсотка від продажної ціни, пропонувані туроператорськими або транспортними компаніями своїм агентам за продаж туристичного продукту	?
8	Діяльність туроператора з укладення та виконання договорів з третіми особами, що надають окремі послуги, що входять в туристичний продукт	?
9	Документ, виданий туристичною або транспортною фірмою у підтвердження того, що турист оплатив конкретні види послуг: проживання в готелі, харчування, екскурсійне обслуговування, проїзд на транспорті і т.д. і є підставою для отримання цього обслуговування	?
10	Заздалегідь намічений шлях туристів або транспортних засобів	?

Тема 3. Класифікації в туризмі

Розпізнайте, яку економічну категорію характеризують наведені нижче визначення:

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| а) інсентив-тур; | е) туризм медичний; |
| б) індивідуальний тур; | є) енотуризм; |
| в) гарячий тур; | ж) туризм виїзний; |
| г) бізнес-тур; | з) туризм в'їзний; |
| д) туризм діловий; | і) туризм спортивний. |

1	Тип туристичної поїздки, пов'язаний з професійною діяльністю туриста	?
2	Поїздки бізнесменів в іншу країну з діловими цілями	?
3	Тур з певним набором туристичних послуг, замовлений клієнтом (або невеликою групою) за своїм розсудом, включаючи розміщення, харчування, трансфер, екскурсійну і розважальну програму	?
4	Туризм, основною метою якого є лікування, профілактики будь-яких захворювань	?
5	Вид туризму, де основним мотивом здійснення поїздки є бажання клієнта зайнятися спортом, яким він не в змозі займатися по місцем проживання	?
6	Подорожі по території країни осіб, які не проживають в ній постійно	?
7	Подорожі осіб, які постійно проживають в даній країні, в іншу країну	?
8	Різновид туризму, метою якого є знайомство з винними традиціями певного регіону	?
9	Тур, який є офіційною нагородою, заохоченням співробітників і (або) партнерів корпорації	?
10	Тур, або його складова, які не змогли бути реалізовані близько до дати початку туру і тому пропонуються за зниженою ціною (іноді нижче собівартості)	?

Тема 4. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму

Розпізнайте, яку економічну категорію характеризують наведені нижче визначення:

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| а) туристичний потік; | е) туризм виїзний; |
| б) туристичні витрати; | є) туризм в'їзний; |
| в) туризм активний; | ж) високий сезон; |
| г) кількість прибуттів (від'їздів); | з) мертвий сезон; |
| д) туризм пасивний; | і) низький сезон. |

1	Виїзд туристів, який виражається впливом національної грошової одиниці з країни їхнього постійного місця проживання	?
2	Постійне прибуття туристів в країну або регіон	?
3	Число зареєстрованих туристів, які прибули в ту чи іншу країну (вибулих з неї) за певний період часу, зазвичай календарний рік.	?
4	Період найменшої популярності місця відпочинку. Зазвичай характеризується мінімальними цінами	?
5	Період найбільшої завантаженості місця відпочинку	?
6	Період найменшої відвідуваності туристами певного регіону	?
7	Приїзд іноземних туристів, які, сплачуючи товари та послуги, забезпечують надходження валюти до бюджету приймаючої країни, і активізують її платіжний баланс	?
8	Загальна сума споживчих витрат, які несе відвідувач або від його імені будь-яка особа при підготовці і в ході поїздки, а також під час перебування в пункті призначення	?
9	Подорожі по території країни осіб, які не проживають в ній постійно	?
10	Подорожі осіб, які постійно проживають в даній країні, в іншу країну	?

МОДУЛЬ 2. МЕХАНІЗМИ РЕАЛІЗАЦІЇ МІЖНАРОДНОЇ ТА НАЦІОНАЛЬНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ПОЛІТИКИ

Тема 5. Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України

Розпізнайте, яку економічну категорію характеризують наведені нижче визначення:

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| а) туристична індустрія; | е) екскурсант; |
| б) тур; | є) путівник; |
| в) путівка; | ж) комплексне обслуговування; |
| г) гід; | з) туристична діяльність; |
| д) бронювання; | і) екскурсія. |

1	Попереднє закріплення за певним туристом (пасажиром) місць в готелях або на транспортних засобах, квитків у культурно-видовищні установи на певну дату	?
2	Колективне або індивідуальне організоване відвідування визначних пам'яток, музеїв тощо; з навчальними, культурно-просвітницькими та іншими цілями	?
3	Багатогалузевий комплекс, який займається відтворенням умов для подорожей і відпочинку, тобто виробництвом туристичного продукту	?
4	Будь-яка господарська діяльність з організації подорожей	?
5	Комплекс послуг з розміщення, перевезення, харчування туристів, екскурсійних послуг, а також послуг гідів-перекладачів і інші послуг, що надаються в залежності від цілей подорожі	?
6	Документ, що містить умови подорожі і підтверджує факт оплати туристичного продукту	?
7	Провідник-професіонал, що показує туристам визначні пам'ятки міста або місцевості	?
8	Особа, яка відвідує країну / місце тимчасового перебування в пізнавальних, навчальних, культурно-просвітницьких та інших цілях на період менше 24 годин без ночівлі і використовує послуги екскурсовода (гіда)	?
9	Довідкове видання про певну країну, регіоні, населеному пункті, пам'ятки і т. п., що допомагає туристу орієнтуватися, вибирати оптимальні маршрути, знаходити цікаві місця, отримувати інформацію про особливості місцевості і т. д.	?
10	Стандартний набір туристичних послуг, що зазвичай включає в себе зустріч і проводи, розміщення в готелі, харчування та екскурсійне обслуговування	?

Тема 6. Світова туристична політика та роль WTO у її формуванні

Розпізнайте, яку економічну категорію характеризують наведені нижче визначення:

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| а) глобалізація; | е) туристичний баланс; |
| б) туризм пасивний; | є) культурна спадщина; |
| в) туризм активний; | ж) туризм спортивний; |
| г) круїз; | з) туризм пізнавальний; |
| д) туристична політика; | і) туризм екологічний. |

1	Сукупність успадкованих людством від попередніх поколінь об'єктів культурної спадщини, результат духовної і матеріальної діяльності.	?
2	Вид туризму, де основним мотивом здійснення поїздки є бажання клієнта зайнятися спортом, яким він не в змозі займатися по місцем проживання	?
3	Співвідношення надходжень від зарубіжних туристів в даній країні і витрат туристів даної країни за кордоном	?
4	Подорож з метою ознайомлення з історико-культурними пам'ятками та унікальними природними об'єктами за певною програмою	?
5	Поєднання подорожі з екологічно чуйним ставленням до природи, в тому числі участь туристів в природоохоронних заходах	?
6	Морська або річкова туристична поїздка на теплоході, що використовується як засіб перевезення, розміщення, харчування, розваг тощо, що включає в програму морське обслуговування	?
7	Приїзд іноземних туристів, які, сплачуючи товари та послуги, забезпечують надходження валюти до бюджету приймаючої країни, і активізують її платіжний баланс	?
8	Виїзд туристів, який виражається впливом національної грошової одиниці з країни їхнього постійного місця проживання	?
9	Процес всесвітньої економічної, політичної та культурної інтеграції та уніфікації	?
10	Система методів, заходів і заходів соціально-економічного, правового, зовнішньополітичного, культурного та іншого характеру, яка здійснюється парламентами, урядами, державними і приватними організаціями, асоціаціями та установами з метою створення умов для розвитку туристичної індустрії, раціонального використання туристичних ресурсів, підвищення ефективності функціонування системи туризму	?

Тема 7. Туристична політика України на сучасному етапі

Розпізнайте, яку економічну категорію характеризують наведені нижче визначення:

- | | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| а) туристична політика; | е) бронювання; |
| б) ваучер; | є) паспорт; |
| в) дьюті-фрі; | ж) туристична діяльність; |
| г) віза; | з) договір комісії ; |
| д) безмитне ввезення; | і) договір про туробслуговування. |

1	Пропуск для перевезення через митний кордон відповідної країни товарів без обкладання їх ввізним митом. Зазвичай безмитно пропускаються предмети особистого вжитку в розумних межах	?
2	Система безмитної торгівлі в аеропортах, на бортах літаків, поромач і інших транспортних засобів, або в окремих місцях відвідування іноземців	?
3	Спеціальний дозвіл відповідних органів іноземного уряду на в'їзд, виїзд, проживання або проїзд через територію цієї держави	?
4	Угода між споживачем туристичної послуги (туристом) і туристичною фірмою, що реалізує пакет послуг.	?
5	Система методів, заходів і заходів соціально-економічного, правового, зовнішньополітичного, культурного та іншого характеру, яка здійснюється парламентами, урядами, державними і приватними організаціями, асоціаціями та установами з метою створення умов для розвитку туристичної індустрії, раціонального використання туристичних ресурсів, підвищення ефективності функціонування системи туризму	?
6	Вид договірних відносин, згідно з яким одна сторона (комісіонер) зобов'язується за дорученням другої сторони (комітента) за плату вчинити один або кілька правочинів від свого імені, але за рахунок комітента	?
7	Документ, виданий туристичною або транспортною фірмою у підтвердження того, що турист оплатив конкретні види послуг: проживання в готелі, харчування, екскурсійне обслуговування, проїзд на транспорті і т.д. і є підставою для отримання цього обслуговування	?
8	Державний документ, що засвідчує особу власника та його громадянство	?
9	Попереднє закріплення за певним туристом (пасажиром) місць в готелях або на транспортних засобах, квитків у культурно-видовищні установи на певну дату	?
10	Будь-яка господарська діяльність з організації подорожей	?

Тема 8. Механізм державного регулювання туризму

Розпізнайте, яку економічну категорію характеризують наведені нижче визначення:

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| а) туристичні ресурси; | е) туризм соціальний; |
| б) туристичний продукт; | є) туризм подієвий; |
| в) турист; | ж) пасажир; |
| г) туризм внутрішній; | з) ліміт відповідальності; |
| д) туризм міжнародний; | і) туристична індустрія. |

1	Комплекс послуг, робіт і товарів, що задовольняють потреби туриста в ході подорожі, підготовлений туроператором і реалізований, як єдине ціле	?
2	Громадянин, який відвідує країну (регіон) тимчасового перебування в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових, спортивних, релігійних та інших цілях без зайняття оплачуваною діяльністю в період від 24 годин до 6 місяців підряд або здійснює не менше однієї ночівлі	?
3	Тимчасовий виїзд чи подорож усередині своєї країни громадян та осіб, що постійно проживають в межах своєї країни, без заняття оплачуваною діяльністю в місці тимчасового перебування на території країни з місць свого постійного проживання для відпочинку, задоволення пізнавальних інтересів, занять спортом тощо	?
4	Основна мета подорожі, природні, історичні, соціально-культурні та інші об'єкти, здатні задовольнити потреби туристів	?
5	Багатогалузевий комплекс, який займається відтворенням умов для подорожей і відпочинку, тобто виробництвом туристичного продукту.	?
6	Цілеспрямована діяльність, пов'язана з наданням послуг іноземним туристам на території держави, яка їх приймає і громадянам країни постійного проживання, котрі мандрують за її межами	?
7	Подорожі, що фінансуються з коштів, що виділяються державою на соціальні потреби	?
8	Особа, що перевозиться транспортним засобом відповідно до явним або неявним договором перевезення і яка не є членом екіпажу	?
9	Страхова сума, зазначена в договорі страхування, в межах якої страховик несе відповідальність перед страхувальником і (або) третіми особами), максимально можлива сума страхового відшкодування	?
10	Різновид туризму, метою якого є відвідування будь-яких подій з культурної, спортивної, соціальної, ділової сфери і т. д.	?

Тема 9. Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг

Розпізнайте, яку економічну категорію характеризують наведені нижче визначення:

- | | |
|----------------------|------------------------------|
| а) ліцензування; | е) страховий поліс; |
| б) рекламація; | є) підтвердження замовлення; |
| в) форс мажор; | ж) путівка; |
| г) агентські тарифи; | з) договір комісії; |
| д) акредитація; | і) просування турпродукту. |

1	Комплекс заходів, спрямованих на реалізацію туристичного продукту, до складу яких може входити реклама, участь в спеціалізованих виставках, ярмарках, організація інформаційних центрів, видання каталогів, буклетів і т. д.	?
2	Засіб державного регулювання провадження видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, спрямований на забезпечення реалізації єдиної державної політики у сфері ліцензування, захист економічних і соціальних інтересів держави, суспільства та окремих споживачів	?
3	Вид договірних відносин, згідно з яким одна сторона (комісіонер) зобов'язується за дорученням другої сторони (комітента) за плату вчинити один або кілька правочинів від свого імені, але за рахунок комітента	?
4	Ціни на готельні послуги, що пропонуються для реалізації турагенту і виражаються у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів	?
5	Документ, що містить умови подорожі і підтверджує факт оплати туристичного продукту	?
6	Обставина, настання якої не могло бути попереджено стороною, відповідальною за виконання зобов'язання, і є причиною невиконання останнього	?
7	Документ, що засвідчує укладення договору страхування на певних умовах	?
8	заява туриста про невідповідність оплачених і наданих послуг	?
9	Офіційна відповідь готелю про згоду прийняти і виконати замовлення	?
10	Офіційне визнання повноважним і / або авторитетним органом компетентності певної особи або організації виконувати роботи в заявленій області	?

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ЇХ ВИКОНАННЯ

Індивідуальні завдання виконуються у формі пошуку та огляду інформаційних джерел за заданою проблематикою навчальної дисципліни та підготовки рефератів.

Мета індивідуального завдання – поглибити, систематизувати і закріпити знання, отримані у процесі вивчення дисципліни; розвинути вміння вести науковий пошук, узагальнювати різні методичні підходи та концепції.

Пошук та огляд літературних джерел за заданою проблематикою навчальної дисципліни здійснюється за допомогою ресурсів бібліотеки університету. Розгляд підготовлених матеріалів здійснюється під час аудиторних занять.

Вибір теми реферату студент здійснює з переліку та погоджує її з викладачем.

Реферат має бути виконаним на комп'ютері за допомогою текстового редактору Word for Windows.

Обсяг реферату визначається специфікою досліджуваного питання і змістом матеріалів, їх науковою цінністю та практичним значенням. Оптимальний обсяг реферату складає 10-15 сторінок.

Структура реферату: титульна сторінка, зміст, вступ, розділи, висновки та список використаних джерел.

Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 × 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш звіту має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

Нумерація сторінок має бути наскрізною, враховуючи ілюстрації та додатки, арабськими цифрами у правому верхньому кутку без крапки у кінці, титульна сторінка є першою за нумерацією, на ній цифра «1» не ставиться.

За необхідності реферат ілюструють рисунками (схемами, діаграмами) та таблицями. Цифровий матеріал оформляється у таблицях. Формули та рівняння наводять безпосередньо після тексту, де вони згадуються, по центру рядка. Пояснення символів та числових коефіцієнтів формул слід наводити безпосередньо під формулою, у тій самій послідовності, в якій вони наведені у формулі.

Захист підготовлених рефератів відбувається за графіком проведення індивідуальної роботи.

Реферат оцінюється за такими критеріями: актуальність; наукова та практична цінність; глибина розкриття теми, вирішення поставлених

завдань; повнота використання рекомендованої літератури; обґрунтування висновків; грамотність; стиль викладу; оформлення реферату; завершеність дослідження.

Тематика огляду інформаційних джерел за заданою проблематикою навчальної дисципліни

1. Взаємодія туризму та інших сфер економіки.
2. Вплив туризму на екологічне середовище.
3. Соціальна сфера і туризм.
4. Сфера гостинності як обов'язковий елемент туристичного бізнесу.
5. Еволюція поняття «туризм».
6. Атракції в туризмі.
7. Конфліктні ситуації в туризмі та шляхи їх вирішення.
8. Порушення договірних зобов'язань перед туристами і способи їх профілактики.
9. Специфічні вимоги до туристів в міжнародній практиці.
10. Туристичні ресурси Полтавської області і проблеми їх раціонального використання.
11. Етнічне різноманіття Полтавської області як привабливий фактор для розвитку туризму.
12. Використання місцевих легенд для залучення туристів до туристичних об'єктів.
13. Внутрішній туризм в сучасній Україні.
14. Міжнародні подорожі українців (німців, американців, японців і т. д.): статистика і практика.
15. Екстремальний туризм: проблеми забезпечення безпеки.
16. Сільський туризм в міжнародній та українській практиці.
17. Романтичний і весільний туризм: специфіка організації.
18. Можливості ностальгічного і етнотуризму в Полтавській області.
19. Характеристика туристичних регіонів світу (Європейського, Азійсько-Тихоокеанського, Африканського та ін.).
20. Найбільш значимі туристичні центри світу.
21. Класифікація туристичної реклами.
22. Нерекламні способи просування турпродукту.
23. Телевізійна реклама турпродукту.
24. Друкована рекламна продукція турпродукту: вимоги до оформлення.

Тематика рефератів

1. Міграційні процеси в Стародавнього світу в біблійних сюжетах.
2. Зародження курортології і лікувального туризму
3. Зародження подієвого (спортивного) туризму в Стародавній Греції.
4. Зародження масової індустрії туризму в Стародавньому Римі.
5. Розвиток освітнього туризму в Стародавньому Римі.
6. Види туризму в Середньовіччі.
7. Лікувальний туризм в середньовічній Європі.
8. Роль ярмарків у розвитку туризму в Новий час.
9. Лікувальний туризм в Новий час.
10. Основні тенденції розвитку туризму в Новий час.
11. Туристичне бюро Томаса Кука.
12. Види туризму в кінці XIX – початку XXI ст.
13. Виникнення і розвиток перших «готельних мереж» в Європі.
14. Перші туристичні організації в Україні.
15. «American Express» – перше американське бюро подорожей.
16. Заснування готельних мереж «Шератон» та «Хілтон».
17. Туризм як явище суспільного життя.
18. Культурний туризм як ресурс регіонального розвитку.
19. Історичний розвиток туризму у країнах Європи.
20. Використання інформаційних технологій в туризмі.
21. Міжнародний туризм на прикладі будь-якої країни.
22. Розвиток паломницького і релігійно-пізнавального туризму в Україні.
23. Подорож і туризм: спільне та відмінне.
24. Економічне, соціальне та гуманітарне значення туризму.
25. Індустрія розміщення і харчування туристів.
26. Додаткові і супутні галузі туристичної індустрії.
27. Туристичні послуги і їх характеристики.
28. Туристичний продукт як комплекс туристичних послуг.
29. Структура та органи управління туризмом в Україні.
30. Сучасні тенденції розвитку міжнародного ринку туризму.
31. Перспективи та пріоритетні напрямки розвитку туризму в Україні.
32. Туристична інфраструктура Полтавської області.
33. Проблеми і перспективи розвитку туризму в Полтавській області.

ПОРЯДОК І КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Поточний контроль здійснюється на практичних заняттях протягом семестру, має на меті перевірку рівня підготовленості студента при виконанні конкретної роботи.

Об'єкти поточного контролю: відвідування лекцій, практичних занять і активність роботи протягом семестру; результати виконання модульних контрольних робіт; підготовка та захист індивідуальних завдань; участь у наукових конференціях.

Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння програмного матеріалу, навичок проведення практичних розрахунків, умінь самостійно опрацювати наукову літературу, здатності осмислити зміст теми чи розділу, умінь публічно чи письмово представити певний матеріал.

Формами контролю є оцінювання виступів з доповідями, участь у дискусії на практичному занятті, перевірка виконання розрахункових завдань, бліц-опитування, тестовий контроль. Самостійне опрацювання окремих тем чи питань здійснюється шляхом підготовки рефератів, аналітичних оглядів, мультимедійних презентацій. Оцінювання таких видів робіт здійснюється шляхом письмової перевірки або презентації якості виконання зазначених видів робіт.

У разі невиконання певних завдань поточного контролю з об'єктивних причин, студент має право скласти їх до останнього практичного заняття. Час та порядок складання визначає викладач дисципліни, який веде зазначений вид занять.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПОТОЧНОГО МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ

МОДУЛЬ 1. ІСТОРИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

Тема 1. Функції туризму, умови та фактори його розвитку

1. Туризм як сфера господарської діяльності.
2. Основні поняття та визначення у туризмі.
3. Функції туризму у суспільстві.
4. Умови та фактори розвитку туризму.
5. Туристичний продукт та його складові.

Тема 2. Організація ринку туристичних послуг

1. Види туристичних послуг та їх функціональна класифікація.
2. Соціально-економічне значення сфери послуг.
3. Споживачі й виробники туристичних послуг.
4. Ресурси туризму
5. Мотивація та потреби споживачів (туристів).

Тема 3. Класифікації в туризмі

1. Основні складові індустрії туризму.
2. Класифікація туризму за видами і формами.
3. Види турів.
4. Типологія туристів.

Тема 4. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму

1. Статистика туризму: методологія розрахунків та показники розвитку міжнародного туризму.
2. Проблеми обліку туристичних витрат та розрахунків та розрахунок мультиплікативного ефекту туризму.
3. Сталий розвиток туризму та дестинацій.
4. Міжнародні документи, які обумовлюють перспективи розвитку туристичної сфери в світі.

МОДУЛЬ 2. МЕХАНІЗМИ РЕАЛІЗАЦІЇ МІЖНАРОДНОЇ ТА НАЦІОНАЛЬНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ПОЛІТИКИ

Тема 5. Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України

1. Теоретичні аспекти світового туризму.
2. Статус, понятійний апарат, методологія, методи, періодизація історії туризму.
3. Передумови виникнення і розвитку подорожей.
4. Історія туризму, зміст та основні поняття.
5. Вплив туризму на світову економіку.
6. Характеристика основних етапів розвитку туризму в Україні.

Тема 6. Світова туристична політика та роль ВТО у її формуванні

1. Туристична політика: визначення та класифікація.
2. Світова туристична політика та роль міжнародних організацій у її формуванні та регулюванні.
3. Всесвітня туристична організація: структура, роль та значення у формування міжнародних туристичних обмінів.

Тема 7. Туристична політика України на сучасному етапі

1. Структура управління туристичною сферою в Україні.
2. Установи та організації управління туризмом в Україні.
3. Сучасний стан та перспективи розвитку туризму в Україні.
4. Показники які характеризують стан туристичного ринку, кількість туристів та екскурсантів за регіонами, районами, містами та курортами.

Тема 8. Механізм державного регулювання туризму

1. Організаційно-правовий механізм регулювання туристичної діяльності.
2. Соціальний механізм регулювання туризму.
3. Економічний механізм регулювання туризму.
4. Екологічний механізм регулювання туризму.
5. Транскордонне співробітництво.

Тема 9. Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг

1. Ліцензування в туризмі.
2. Сертифікація та стандартизація сфери складових індустрії туризму.
3. Ліцензування та сертифікація транспортних перевезень. Правила ліцензування автотранспортних перевезень. Сертифікація маршрутів.
4. Сертифікація закладів готельного господарства та ресторанного бізнесу.

СТРУКТУРА МОДУЛЬНОГО ЗАВДАННЯ

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

Поточна контрольна робота № __
з дисципліни «Організація туризму (Основи туризмознавства)» для
студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм»

Варіант № __

Надайте обґрунтовані письмові відповіді на питання.

1. Туризм як сфера господарської діяльності.
2. Класифікація туризму за видами і формами.

Провідний лектор _____

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Підсумковий контроль – це оцінювання знань, здобутих студентами протягом вивчення повного курсу навчальної дисципліни.

З навчальної дисципліни робочим начальним планом передбачено проведення підсумкового контролю у формі екзамену.

Об'єктом підсумкового контролю є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу у цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчо використовувати практичні знання, уміння сформулювати власне ставлення до окремих проблем дисципліни.

Завданням підсумкового контролю є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу у цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими темами (розділами), здатності творчо використовувати накопичені знання, уміння сформулювати своє ставлення до певної проблеми, що вивчається у дисципліні, тощо.

Екзамен проводиться у формі виконання письмових завдань. На іспит виносяться вузлові питання дисципліни, завдання і ситуації, що потребують уміння застосовувати отримані теоретичні знання і практичні навички. Явка на екзамен для студента є обов'язковою.

Завдання підсумкового контролю за нормативними дисциплінами циклу професійної підготовки оцінюються у діапазоні від 0 до 40 ба-

лів (включно).

Студент вважається допущеним до екзамену з навчальної дисципліни, якщо він виконав всі види робіт, що передбачені робочою навчальною програмою цієї навчальної дисципліни.

МОДУЛЬ 1. ІСТОРИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

1. Зміст, основні поняття та історичний розвиток туризму.
2. Теоретичні аспекти розвитку туризму у світі та фактори впливу на туристичні обміни.
3. Вплив туризму на світову економіку.
4. Туристична діяльність, поняття і особливості.
5. Визначення та поняття «туризм» і «турист».
6. Сутність та складові ринку туристичних послуг.
7. Індустрія туризму, поняття і перспективи розвитку в сучасних умовах.
8. Територіальна складова індустрії туризму.
9. Виробнича компонента індустрії туризму
10. Соціально-економічне значення сфери послуг.
11. Туристичне посередництво.
12. Регуляторна складова сфери туризму.
13. Туроператорська та турагентська діяльність підприємств сфери туризму.
14. Ліцензування туристичної діяльності та сертифікація послуг.

МОДУЛЬ 2. МЕХАНІЗМИ РЕАЛІЗАЦІЇ МІЖНАРОДНОЇ ТА НАЦІОНАЛЬНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ПОЛІТИКИ

1. Ресурсне забезпечення діяльності туристичного підприємства.
2. Основні етапи створення туристичного підприємства та організаційні схеми управління
3. Паспортні формальності та візовий супровід в туризмі.
4. Поняття, структура та життєвий цикл туристичного продукту.
5. Організація виробництва туристичного продукту.
6. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів
7. Якість туристичного продукту та його конкурентоспроможність.
8. Ринок туристичних послуг, його характеристика.
9. Туристична інфраструктура, її основні компоненти.
10. Планування діяльності туристичного підприємства.
11. Фактори, що сприяють і стримують динаміку розвитку туризму в Україні.
12. Агентська угода в сфері туризму, її призначення.

13. Перелік послуг, що надаються туроператором і турагентом.
14. Медичне страхування в туризмі.
15. Ресурсне забезпечення діяльності туристичного підприємства.
16. Туристичні формальності, їх характеристика.
17. Туристична документація, її призначення і характеристика.
18. Безпека туристичної подорожі, її особливості.

ЗРАЗОК ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО БІЛЕТУ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» 8 липня
2015 р. № 152-Н
Форма № П-4.01

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ «ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Освітньо-кваліфікаційний рівень _____ магістр _____
Напрямок підготовки 6.140103 «Туризм» _____ Семестр 1 _____
Навчальна дисципліна Організація туризму (Основи _____
туризмознавства) _____

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № _____

1. Поняття і сегментація ринку туристичних послуг.
2. Установи та організації управління туризмом в Україні.

3. Тести:

- туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (бронювання, розміщення, харчування, транспорт, рекреація, екскурсії тощо) – це:

- а) програма обслуговування туристів;
- б) тур;
- в) програма перебування.
- ...

Екзаменатор _____ (підпис) _____ (ініціали та прізвище)

Завідувач кафедри _____ (підпис) _____ (ініціали та прізвище)

СИСТЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ ЗА ОКРЕМІ ВИДИ НАВЧАЛЬНИХ РОБІТ СТУДЕНТА

Форма навчальної роботи	Вид навчальної роботи	Кількість балів
1. Аудиторна 1.1. Лекція	Відвідування лекцій (2 год.)	$1 \times 9 = 9$
1.2. Практичне заняття	Правильна відповідь під час опитування чи правильне виконання навчального завдання на практичному занятті (2 год.)	$1 \times 15 = 15$
2. Самостійна та індивідуальна робота	Виконання індивідуального завдання	$1 \times 6 = 6$
3. Поточний контроль	Поточна модульна робота	$15 \times 2 = 30$
4. Підсумковий контроль	Екзамен	$1 \times 40 = 40$
Разом		100

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного підсумкового контролю
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та підсумковим контролем

ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Авіатаріф – вартість перевезення одного пасажира на літаку на певну відстань. У міжнародних перевезеннях розрізняють індивідуальні, групові, звичайні та спеціальні авіатаріфи.

Агентський договір – офіційний документ, угода, яка укладається між туроператором і турагентом на предмет виконання кожним з них прийнятих на себе зобов'язань по відношенню один до одного, які обслуговує туристам і іншим суб'єктам.

Агентські (конфіденційні) тарифи – ціни на готельні послуги, що пропонуються для реалізації турагенту і виражаються у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів.

Акліматизація – пристосування організму до нових умов зовнішнього середовища (зазвичай до кліматичних умов в новому місці перебування).

Акредитація – офіційне визнання повноважним і / або авторитетним органом компетентності певної особи або організації виконувати роботи в заявленій області.

Акт про несправності при перевезенні багажу – документ, оформлений перевізником у присутності пасажира (одержувача) негайно після виявлення шкоди, заподіяної багажу (вантажу). Акт підписується перевізником і пасажиром (одержувачем).

Ануляційні терміни – кількість календарних днів до дати заїзду, при дотриманні яких ануляції вважаються своєчасними. При зменшенні встановлених термінів ануляції вважаються пізніми.

Ануляційний штраф – сума, що виплачується туроператором засобу розміщення у разі порушення ануляційних термінів (незаїзду або пізньої ануляції).

Ануляція – відміна туристичної поїздки.

Ануляція замовлення – відмова туроператора (турагента) від всього замовлення або будь-якої його частини. Ануляція підрозділяється на незаїзд або пізню анулювання.

Ануляція поїздки – відмова (у письмовому вигляді) туриста, туроператора або турагента від виконання зобов'язань за договором про туристичному обслуговуванні.

Апартаменти – тип номерів у готелях, за своїм оформленням наближені до виду сучасних квартир, включаючи місця для приготування їжі (вартість харчування зазвичай не включається у вартість номера).

Апарт-готель – готель, що надає розміщення в апартаментах.

Апгрейд – надання послуги розміщення (номера) з підвищенням категорії без стягування з туриста додаткової плати.

Апостиль – спеціальний штамп, що ставлять на офіційні документи, з метою підтвердження автентичності підпису і статусу особи, яка

підписала документ, а також печаток, якими скріплено документ. Візові служби ряду держав вимагають запевнення, що подаються апостилем.

Атріум – внутрішній світловий двір в будівлі.

Аутлет – тип великого торгового центру, що спеціалізується на продажах брендового одягу і взуття зі знижками. Відвідування аутлетів є складовою багатьох шоп-турів.

Багаж – особисті речі пасажира, що перевозяться зазвичай тим же рейсом транспортного засобу, що і пасажир. Відповідальність за збереження багажу несе за договором транспортна організація.

Багажна бирка – ідентифікатор, засіб маркування, що дозволяє зберігати інформацію про кожне місце багажу та його власника. Використовується з метою впізнання (ідентифікації) багажу. Перевізник видає багажні бирки при реєстрації багажу.

Багажна квитанція – оформлюваний авіакомпанією і видається пасажиру при реєстрації багажу офіційний документ, що підтверджує, що авіакомпанія бере на себе перевезення цього багажу та видачу його пасажиру після закінчення перевезення.

Бальнеотерапія – лікування за допомогою водних процедур: душів, ванн, промивань, зрошень, інгаляцій і т. д. З використанням природних або штучних мінеральних вод.

Безмитне ввезення – пропуск для перевезення через митний кордон відповідної країни товарів без обкладання їх ввізним митом. Зазвичай безмитно пропускаються предмети особистого вжитку в розумних межах.

Безповоротне квотування – зобов'язання туроператора і засоби розміщення, згідно з якими засіб розміщення передає туроператору право на реалізацію квоти на період дії договору; при цьому туроператор оплачує повну вартість квоти незалежно від фактичної кількості розміщених туристів, а об'єкт розміщення зобов'язується надати повний комплекс обумовлених у договорі послуг без права зупинки продажу.

Берегове обслуговування – сукупність послуг (екскурсій, театральних вистав і т.д.), що надаються учаснику круїзу в портах заходу круїзного судна в період його стоянки.

Бізнес-клас – категорія місць в літаку, за рівнем комфорту знаходяться між першим і економічним класами.

Бізнес-тур – тип туристичної поїздки, пов'язаний з професійною діяльністю туриста.

Блок-чартер – оренда певної частини транспортного засобу на один або декілька регулярних рейсів.

Бонусна система авіакомпаній – система премій для клієнтів конкретної авіакомпанії за досягнення встановлених показників числа тривалості польотів, льотних годин і т. д.

Бронювання – попереднє закріплення за певним туристом (пасажиром) місць в готелях або на транспортних засобах, квитків у культурно-видовищні установи на певну дату.

Бронювання готельних послуг на договірних умовах – вид довгострокового співробітництва та партнерських відносин засобу розміщення з туроператорами, турагентами, корпоративними клієнтами на основі укладання взаємовигідних договорів, пов'язаний з такими поняттями, як «продаж за запитом» і «вільний продаж».

Бунгало – окрема будівля, що використовується для розміщення туристів, часто пропонується в тропічних та південних країнах.

Бюро обслуговування – бюро в готелі, що здійснює різноманітний інформаційний сервіс, валютно-фінансові операції, забезпечення його транспортними квитками та квитками для відвідування культурно-видовищних заходів, організацію медичної допомоги.

Ваучер – документ, виданий туристичною або транспортною фірмою у підтвердження того, що турист оплатив конкретні види послуг: проживання в готелі, харчування, екскурсійне обслуговування, проїзд на транспорті і т.д. і є підставою для отримання цього обслуговування.

Високий сезон – період найбільшої завантаженості місця відпочинку. Як правило ціни на відпочинок в високий сезон значно вище.

Віза – спеціальний дозвіл відповідних органів іноземного уряду на в'їзд, виїзд, проживання або проїзд через територію даної держави. Найчастіше виконується у вигляді офіційної позначки в закордонному паспорті.

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

Все включено – система обслуговування в готелях, при якій харчування, напої (найчастіше місцевого виробництва) і багато видів послуг не вимагають додаткової оплати.

Гарантоване бронювання – вид «прямого» бронювання, при якому засіб розміщення надає клієнту номер до розрахункової години дня, наступного за днем запланованого заїзду. При цьому застосування штрафних санкцій залежить від форми оплати замовлення. У випадку пізньої ануляції поїздки або незаїзду розмір штрафних санкцій, як правило, становить вартість одного дня перебування (ночівлі).

Гарячий тур – тур, або його складова, які не змогли бути реалізовані близько до дати початку туру і тому пропонуються за зниженою ціною (іноді нижче собівартості).

Гастро-готель (гастрономічний готель) – готель, основною перевагою розміщення в яких вважається ресторан з високим рівнем кухні.

Гід – провідник-професіонал, що показує туристам визначні пам'ятки міста або місцевості.

Гід-перекладач – фахівець в області проведення екскурсій, а також супроводу туристичних груп на мові, відмінному від прийнятого

в місці їх проведення.

Глобалізація – процес всесвітньої економічної, політичної та культурної інтеграції та уніфікації.

Глобальний етичний кодекс туризму (англ. Global Code of Ethics for Tourism) – звід етичних правил, прийнятий Всесвітньою Туристичною Організацією.

Гостьовий чек – квитанція, що пред'являється власнику, адміністратору ресторану або бару.

Готель – окрема будівля або комплекс будівель, призначені для тимчасового проживання мандрівників.

Готельна діяльність – діяльність юридичних осіб і індивідуальних підприємств, що володіють або наділені в установленому порядку майновими правами на будь-яке колективне засіб розміщення з безпосереднього розпорядження і управління ним, для надання послуг розміщення та обслуговування громадян, а також інша діяльність з організації та надання готельних послуг, включаючи їх реалізацію.

Готельний каталог – офіційне інформаційно-довідкове видання, туроператора, що містить перелік і види готелів-контрагентів, а також їх формалізований опис, включаючи адресу, телефони і системи бронювання, перелік послуг, що надаються готелем, та ін.

Група туристів – група осіб, які подорожують разом, що прибувають і відбувають в один і той же час, на однакових умовах (стандартний пакет послуг) і які є для турагента і готелі окремою одиницею.

Дайвінг – підводне занурення з аквалангом.

День від'їзду – дата виїзду туриста із засобу розміщення.

День заїзду – дата прибуття туриста в засіб розміщення.

Державне регулювання у сфері туризму – цілеспрямований вплив держави на учасників туристичної діяльності для забезпечення сприятливих умов розвитку туризму.

Договір комісії – вид договірних відносин, згідно з яким одна сторона (комісіонер) зобов'язується за дорученням другої сторони (комітента) за плату вчинити один або кілька правочинів від свого імені, але за рахунок комітента.

Договір про туристичне обслуговування – угода між споживачем туристичної послуги (туристом) і туристичною фірмою, що реалізує пакет послуг. Договір укладається в письмовій формі і містить істотні умови угоди, в тому числі достовірну інформацію про реалізовані пакети послуг, роздрібної ціни та порядок оплати, а також визначає взаємні права та обов'язки сторін при організації та проведенні туру.

Додаткові послуги – перелік і обсяг послуг, які перевищують обсяг і перелік придбаних основних послуг, і оплачуваних туристами додатково, в місці споживання даних послуг.

Дорожній чек – банківський платіжний засіб, який можна обміняти на готівку. Банки, що видають дорожні чеки, гарантують повне по-

вернення грошей у випадку втрати цих чеків в результаті крадіжки, знищення і т. п.

Дьюті-фрі – система безмитної торгівлі в аеропортах, на бортах літаків, поромач і інших транспортних засобів, або в окремих місцях відвідування іноземців (як правило, сигарети, вино, парфумерія і сувеніри).

Екскурсант – особа, яка відвідує країну / місце тимчасового перебування в пізнавальних, навчальних, культурно-просвітницьких та інших цілях на період менше 24 годин без ночівлі і використовує послуги екскурсовода (гіда).

Екскурсія – колективне або індивідуальне організоване відвідування визначних пам'яток, музеїв тощо. З навчальними, культурно-просвітницькими та іншими цілями.

Енотурізм – різновид туризму, метою якого є знайомство з винними традиціями певного регіону. Спеціалізовані тури можуть включати в себе відвідування виноградників, виноробства, ресторанів, винних фестивалів та інших заходів і т. д.

Європейський план – готельний тариф, що включає в себе тільки вартість розміщення (без вартості харчування).

Замовник туристичного продукту – турист, інша особа або організація, яка замовляє туристичний продукт від імені туриста. Наприклад, від імені неповнолітнього туриста може діяти тільки його законний представник.

Зворотне квотування – передача засобом розміщення туроператора права на реалізацію протягом певного періоду (періоду квотування) квоти для розміщення туристів-клієнтів туроператора.

Зелений коридор – місце перетину кордону під час перевезення речей, які не підлягають обов'язковому митному декларуванню.

Зона відпочинку – природна або спеціально організована територія, яка служить для організації місць відпочинку.

Зустріч і проводи – набір послуг (допомога перекладача, підношення багажу, автотранспорт), що надаються туристам при їхній доставці з залізничного вокзалу, з аеро- або морського порту в готель і назад.

Індивідуальний тур – тур з певним набором туристичних послуг, замовлений клієнтом (або невеликою групою) за своїм розсудом, включаючи розміщення, харчування, трансфер, екскурсійну і розважальну програму.

Індивідуальні засоби розміщення – власні житла (квартири, вілли, особняки, котеджі, використовувані відвідувачами-резидентами, в тому числі і апартаменти таймшеру, кімнати, орендовані у приватних осіб або агентств, приміщення, що надаються безкоштовно родичами або знайомими). Надаються за плату, в оренду, безкоштовно.

Індивідуальні туристи – туристи, подорожей за індивідуально ор-

ганізованої програмі перебування, і, як правило, не користуються груповими знижками та пільгами.

Інклюзив-тур – основний вид індивідуального або групового туру. Як правило, є жорстко сплановану по маршруту, часу, терміну, набору і якості послуг поїздки, яка продається споживачу як нероздільні на елементи товар за загальною ціною, звичайно включає в себе вартість як обслуговування, так і проїзду за маршрутом.

Інсенсив-тур – тур, який є офіційною нагородою, заохоченням співробітників і (або) партнерів корпорації. Може поєднувати рекреаційні цілі з корпоративними, включаючи елементи конференцій, тренінгів, вироблення корпоративного духу і підвищення рівня лояльності співробітників, відвідування ділових заходів і т. д.

Інструктор-провідник – фахівець, який супроводжує туристів і забезпечує їх безпеку при проходженні туристичних маршрутів.

Інфраструктура – комплекс взаємопов'язаних обслуговуючих підструктур, складових і / або забезпечують функціонування основної структури.

Кайонінг – спуск по гірських річках і водоспадів в гідрокостюмах без застосування плавзасобів.

Картка прибуття – спеціальний бланк, що заповнюється пасажиром, що прибувають в іншу країну літаком або теплоходом і що здається прикордонній службі.

Категорія готелю – оцінка рівня готелю, заснована на комплексі вимог до будівель, матеріально-технічному обладнанню, номенклатурі і якості послуг, що надаються, рівня обслуговування. Найбільш поширене позначення категорій зірками: від однієї до п'яти.

Квота – кількість номерів, що виділяються засобом розміщення туроператору (турагенту) на підставі договору і в певний період.

Кейтерінг – надання харчування та напоїв поза приміщенням кафе чи ресторану засоби розміщення.

Кемпер – турист, що подорожує на автотранспорті та користується кемпінгом.

Кемпінг – табір для автотуристів, обладнаний наметами або іншими легкими спорудами літнього типу (наприклад, бунгало), автомобільної стоянкою, системою водопостачання та каналізації і оснащений засобами для приготування їжі.

Кількість прибуттів (від'їздів) – число зареєстрованих туристів, які прибули в ту чи іншу країну (вибулих з неї) за певний період часу, зазвичай календарний рік.

Кімнатний сервіс – послуги готелю з доставки в номер їжі, напоїв, кореспонденції і т. д.

Клас – розряд пасажирських залізничних вагонів, кают на теплоходах, місць на літаках, що встановлюється в залежності від ступеня зручностей, що надаються пасажиром (туристам).

Клубна система відпочинку – система, в якій відпочиваючі є членами того чи іншого клубу (членство зазвичай передбачає виплати щорічних членських зборів). В клубних системах популярні схеми таймшеру.

Клубний готель – готель, який приймає членів клубної системи відпочинку.

Кодекс відносин між готелями і туроператорами – міжнародний нормативний документ, що являє собою готельну конвенцію про основні принципи взаємин між туроператорами і готелями.

Коефіцієнт використання готельного фонду – кількість наданих діб, поділене на твір одноразової місткості і кількості днів у році.

Комбінований квиток – квиток на поїздку з використанням двох і більше транспортних засобів (наприклад, літак-теплохід, поїзд-автобус і т.п.).

Комісія (комісійні) – в туризмі грошові кошти у вигляді жорстко встановленої суми або деякого відсотка від продажної ціни, пропоновані туроператорськими або транспортними компаніями своїм агентам за продаж туристичного продукту.

Комплексне обслуговування – стандартний набір туристичних послуг, що зазвичай включає в себе зустріч і проводи, розміщення в готелі, харчування та екскурсійне обслуговування.

Консульський відділ посольства – підрозділ посольства, яке здійснює консульські функції на території держави перебування. Здійснює контакти з місцевою владою, займається обслуговуванням громадян, рішенням їх проблем в рамках законодавства і оформленням документів (візи, паспорта, нотаріальні документи, довідки і т. д.).

Корпоративні тарифи – ціни на готельні послуги, запропоновані колективним замовникам, які не здійснюють туроператорську і турагентську діяльність і виражаються чисельно у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів.

Круговий маршрут – маршрут з транспортуванням пасажирів до місця призначення і назад одним і тим же видом транспорту.

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

Культурна спадщина – сукупність успадкованих людством від попередніх поколінь об'єктів культурної спадщини, результат духовної і матеріальної діяльності.

Ліміт відповідальності – страхова сума, зазначена в договорі страхування, в межах якої страховик несе відповідальність перед страхувальником і (або) третіми особами), максимально можлива сума страхового відшкодування.

Ліцензування – засіб державного регулювання провадження видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, спрямований

на забезпечення реалізації єдиної державної політики у сфері ліцензування, захист економічних і соціальних інтересів держави, суспільства та окремих споживачів.

Лобі – в готелі приміщення для прийому, оформлення і відпочинку гостей зазвичай у вигляді фойє або великого холу, обладнаного сидічими місцями.

Лобі-бар – бар при лобі готелю.

Лофт – відкритий спальний ярус (антресоль) в приміщенні. У готельних номерах лофти можуть використовуватися для додаткових і / або дитячих спальних місць.

Маршрут – заздалегідь намічений шлях туристів або транспортних засобів.

Менеджер з туризму – фахівець в галузі туризму, який здійснює діяльність по формуванню, продажу та супроводу туристичного продукту. Обов'язки менеджера по туризму істотно відрізняються від профілю (туроператор або турагент) туристичної компанії, її величини, ступеня структуризації і спеціалізації технологічних процесів і т. д.

Мертвий сезон – період найменшої відвідуваності туристами певного регіону.

Міні-бар – маленький холодильник в номері з алкогольними та безалкогольними напоями. Зазвичай за додаткову плату.

Модифікований американський план – готельний тариф, що включає в себе вартість розміщення та дворазового харчування (сніданок і обід або сніданок і вечеря).

Мотель – готель для обслуговування автотуристів.

Напівпансіон – вид харчування в готелях, при якому сніданок і вечеря або сніданок та обід включені у вартість проживання.

Направляюча сторона – юридична особа або індивідуальний підприємець, що організує поїздку (подорож) в країну (місце) тимчасового перебування і направляє туди своїх клієнтів (туристів) за договором з контрагентом.

Негарантоване бронювання – вид «прямого» бронювання, при якому засіб розміщення надає клієнту номер у день заїзду до 18.00, після чого броня анулюється без застосування штрафних санкцій.

Незаїзд – фактичне неприбуття туриста на засіб розміщення в запланований день заїзду або ануляція замовлення, зроблена менш ніж за 24 години до дати заїзду, зазначеної в замовленні.

Низький сезон – період найменшої популярності місця відпочинку. Зазвичай характеризується мінімальними цінами.

Номерний фонд – сукупність всіх готельних номерів певного готелю, регіону або готельної ланцюжка і т. п. Характеризується числом номерів і місткістю.

Норма багажу – максимальна вага і / або габарит багажу, прийня-

того авіакомпанією до безкоштовного перевезення. Норми можуть відрізнятися в залежності від класу пасажирського місця.

Одноразова місткість – загальна кількість місць (ліжко-місце, постійних ліжок) в готельному підприємстві або спеціалізованому засобі розміщення.

Ознайомчий (рекламний, інформаційний) тур – пільговий або безкоштовний тур, організований для турагентств і (або) співробітників авіакомпанії з метою їх ознайомлення з певними туристичними маршрутами та центрами.

Оплата за фактом надання послуг – порядок оплати, при якому туроператор протягом певного терміну після підтвердження засобом розміщення факту надання послуг у повному обсязі оплачує дані послуг. При цьому факт надання послуг підтверджується пред'явленням засобом розміщення туроператору рахунку, туристичного ваучера та інших документів, визначених договором.

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

Основні готельні послуги – перелік і обсяг послуг, стандартно що надаються туристу колективним засобом розміщення та оплачуваних туристом при укладанні договору.

Оферта – формальна пропозицію про укладання угоди із зазначенням умов.

Пакетний тур (пекідж-тур) – тур, що включає в себе деякий набір послуг (перевезення, розміщення, харчування, екскурсії і т. д.), загальна вартість продажу якого дорівнює вартості його елементів.

Паломництво – різновид релігійного туризму, подорож з метою відвідування місцевостей і об'єктів, що мають сакральне культове значення.

Паркінг – місце для стоянки автотранспорту.

Пасажир – особа, що перевозиться транспортним засобом відповідно до явним або неявним договором перевезення і яка не є членом екіпажу.

Паспорт – державний документ, що засвідчує особу власника та його громадянство.

Паспорт засобу розміщення – документ, що містить точний опис місця розташування, матеріально-технічної бази та переліку послуг, що надаються клієнту у засобі розміщення.

Паушальний тур – стандартизований, попередньо організований комплекс туристичних послуг.

Період зупинки продажів – період, за який нереалізований залишок квоти туроператора (турагента) вилучається засобом розміщення.

Підтвердження замовлення (підтвердження бронювання) – офіційна відповідь готелю про згоду прийняти і виконати замовлення.

Пік сезону – період найбільшої завантаженості місця відпочинку як правило під час високого сезону. Зазвичай характеризується максимально можливими цінами.

План-карта – схема розташування місць в каютах або купе.

Повний або частковий аванс – порядок оплати, при якому туроператор перераховує на рахунок засобу розміщення авансовий платіж за послуги, що будуть надані клієнтам після одержання авансу; аванс може становити повну суму вартості послуг (повний аванс) або неповну суму вартості послуг (частковий аванс), планованих надати туроператором.

Повний пансіон – вид харчування в готелях, який передбачає триразові повноцінні прийоми їжі.

Подорож – пересування людини поза місцем постійного перебування незалежно від цілей, напрямів і засобів пересування, часу перебування.

Поліс страхової компанії – документ, що засвідчує укладення договору страхування на певних умовах. Поліс служить юридичним доказом наявності договору страхування і може бути пред'явлений до суду в разі потреби.

Порт заходу – пункт проміжної стоянки морського пасажирського судна, передбачений його маршрутом.

Портовий збір – збір, що стягується з пасажирів в разі проходження через морський, річковий або аеропорт.

Порядок оплати замовлення – порядок розрахунків, вироблених туроператором із засобом розміщення, який включає повний або частковий авансовий платіж (передоплату); при цьому остаточний розрахунок за надані послуги проводиться за фактом надання даних послуг.

Посадковий талон – картка, що видається пасажиром на авіа- і морських лініях, яку вони зобов'язані здати контрольній службі при посадці.

Посольство – постійне дипломатичне представництво певної держави при главі іншої держави, очолюване послом.

Початок маршруту – місце і час надання туристу перший туристичної послуги на маршруті, зазначеної в договорі туристичного обслуговування.

Правила надання готельних послуг – документ, що встановлює обсяг інформації доведеної до туриста, про готельні послуги, порядок оформлення проживання у готелі, порядок надання послуг, а також відповідальності виконавця і споживача за якість і своєчасність надання послуг.

Приймаюча сторона – юридична особа або фізична особа-підприємець, що приймають туристів, які прибули на місце тимчасового перебування. Послуги приймаючою стороною надаються зазвичай на підставі ваучера.

Програма обслуговування – план заходів, спрямованих на задоволення інтересів подорожуючих, які визначають призначення і вид туру.

Просування туристичного продукту – комплекс заходів, спрямованих на реалізацію туристичного продукту, до складу яких може входити реклама, участь в спеціалізованих виставках, ярмарках, організація інформаційних центрів, видання каталогів, буклетів і т. д.

Прямий переліт – переліт між двома певними пунктами без посадки на інший літак, навіть при наявності проміжної посадки.

Путівка – документ, що містить умови подорожі і підтверджує факт оплати туристичного продукту.

Путівник – довідкове видання про певну країну, регіоні, населеному пункті, пам'ятки і т. п., що допомагає туристу орієнтуватися, вибрати оптимальні маршрути, знаходити цікаві місця, отримувати інформацію про особливості місцевості і т. д.

Реалізація туристичного продукту – комплекс заходів, що вживаються туроператором і / або турагентом, спрямованих на укладення договору про реалізацію туристичного продукту з туристом або іншим замовником туристичного продукту, а також діяльність туроператора і / або третіх осіб з надання туристу послуг відповідно до цього договором.

Регулярний рейс – рейс, що виконується постійно протягом певного терміну відповідно до заздалегідь опублікованого розкладу.

Реєстраційна картка – видається в ряді країн прикордонними владою тимчасовим відвідувачам при в'їзді в країну і повертається ними прикордонним владі при виїзді з країни документ, що підтверджує реєстрацію цих відвідувачів владою даної країни.

Рекламація – заява туриста про невідповідність оплачених і наданих послуг. На підставі рекламації складається протокол. У разі якщо факт невідповідності доведений, повинна послідувати компенсація збитку.

Реліз-дата – день повернення туроператором (турагентом) засобу розміщення непроданих (незарезервованих) номерів, віддалений від фактичної дати на тривалість реліз-періоду.

Реліз-період (період вивільнення) – період, протягом якого відбувається вивільнення номерів з квоти.

Ресепшн (рецепція) – загальний зал або кімната в готелях для прийому, реєстрації та оформлення гостей, а також знаходження чергових - портье для прийому і видачі ключів від номерів і виконання різного виду доручень гостей готелю.

Ринкова кон'юнктура – певна економічна ситуація, яка склалася на ринку на даний час або в якійсь обмежений відрізок часу і яка відображає реальне співвідношення попиту та пропозиції.

Розрахункова година – момент початку (закінчення) доби (завви-

чай 12 години дня), до настання якого клієнт готелю зобов'язаний звільнити номер або оплатити повністю або частково наступну ночівлю.

Ручний багаж – речі, що пасажирові дозволено авіакомпанією без додаткової плати перевозити при собі, причому відповідальність за збереження ручного багажу лежить на самому пасажирі.

Санаторій – лікувально-профілактичний заклад для лікування переважно природними (клімат, мінеральні води, грязі) і фізіотерапевтичними засобами, дієтою і режимом.

Сафари – туристична поїздка з метою полювання або знайомства з місцевою природою, як правило в країнах Центральної Африки.

Сертифікація туристичних послуг – процедура перевірки якості пропонованих продуктів туристичної фірми з подальшою видачею сертифікату відповідності якості.

Система фортуна – продаж пакету туристичних послуг зі знижкою за розміщення без зазначення конкретної готелі, назва якої стає відомо, під час приїзду на місце відпочинку. При цьому гарантується розміщення в готелі певної категорії.

Сімейний план – система знижок з вартості розміщення, що надаються в деяких країнах готелями членам однієї родини, що подорожує разом.

Скі-пас – дозвіл або пропуск на користування підйомниками в певному місці для спуску на гірських лижах або сноуборді.

Сніданок американський – сніданок, що включає зазвичай мюслі, булочки, яйця, нарізки сирів та / або ковбаси, сосиски, млинчики, омлет.

Сніданок англійський – щільний сніданок, зазвичай включає в себе фруктовий сік, ячню з шинкою, тости, масло, джем і каву або чай.

Сніданок континентальний – легкий сніданок, що складається з кави або чаю, соку, булочки, масла і джему.

Статистика – суспільна наука, що вивчає кількісну сторону якісно визначених масових соціально-економічних явищ і закономірностей їх розвитку в конкретних умовах місця і часу.

Стоповер – тривала (більше 24 годин) навмисна зупинка на маршруті між місцем вильоту і місцем призначення через відсутність в день прибуття стикувального рейсу або на прохання пасажира.

Супроводжуючий – службовець туристичної фірми, в обов'язки якого входить супровід туристів за маршрутом, організація розміщення, харчування та перевезення.

Таймшер – покупка права користування номером на певний час (зазвичай на один-два тижні) в тому чи іншому готелі (пансіоні, апартаментах) протягом тривалого періоду; при цьому, як правило, створюються умови для обміну, що дозволяє власникам таймшерів міняти місце відпочинку; транспортні витрати в оплату таймшеру не входять.

Такс-фрі – система часткового повернення податку на додану вартість в ряді країн при купівлі та вивезенні товару іноземцями.

Таласотерапія – оздоровчі процедури з використанням властивостей морської води, грязей і водоростей.

Транзит – слідування осіб, вантажів і транспортних засобів через проміжний пункт (частіше за все мається на увазі територія проміжного держави)

Трансфер – зустріч і супровід туриста до певного пункту, будь-яке перевезення туриста в межах туристичного центру, наприклад, трансфер від аеропорту до готелю.

Трекінг – піші походи по пересіченій місцевості, що не потребують спеціальної підготовки учасників.

Тур – комплекс послуг по розміщенню, перевезенню, харчуванню туристів, екскурсійні послуги, а також послуги гідів-перекладачів і інші послуги, що надаються в залежності від цілей подорожі.

Туризм активний – приїзд іноземних туристів, які, сплачуючи товари та послуги, забезпечують надходження валюти до бюджету приймаючої країни, і активізують її платіжний баланс.

Туризм в'їзний – подорожі по території країни осіб, які не проживають в ній постійно.

Туризм виїзний – подорожі осіб, які постійно проживають в даній країні, в іншу країну.

Туризм вихідного дня – короткі за тривалістю тури (2-3 дні), що дозволяють повноцінно відпочити за пару днів.

Туризм внутрішній – тимчасовий виїзд чи подорож усередині своєї країни громадян та осіб, що постійно проживають в межах своєї країни, без заняття оплачуваною діяльністю в місці тимчасового перебування на території країни з місць свого постійного проживання для відпочинку, задоволення пізнавальних інтересів, занять спортом тощо.

Туризм груповий – подорож групи людей (в тому числі і сім'ї) за власним планом або планом туристичної фірми, що включає визначення районів відвідування, тривалість зупинок, умови ночівлі і т. п.

Туризм дитячий – організована подорож групи дітей шкільного віку (від 7 до 17 років) у супроводі керівника і гίδα-перекладача.

Туризм діловий – поїздки бізнесменів в іншу країну з діловими цілями.

Туризм екологічний – поєднання подорожі з екологічно чуйним ставленням до природи, в тому числі участь туристів в природоохоронних заходах.

Туризм індивідуальний – подорож однієї людини за власним планом, що включає визначення районів відвідування, тривалість зупинок, умов ночівлі тощо

Туризм міжнародний – цілеспрямована діяльність, пов'язана з наданням послуг іноземним туристам на території держави, яка їх прий-

має і громадянам країни постійного проживання, котрі мандрують за її межами.

Туризм молодіжний – організована подорож групи молоді в супроводі керівника групи і гίδα-перекладача.

Туризм науковий – туризм з метою відвідування конгресів, симпозіумів, наукових семінарів і т. п., в процесі яких проводяться різні екскурсійні поїздки.

Туризм оздоровчий (медичний) – туризм, основною метою якого є лікування, профілактики будь-яких захворювань.

Туризм організований – подорож одного туриста чи групи туристів за точним маршрутом і регламентом, встановлених туристичною фірмою. При цьому туристи і туристична фірма пов'язані між собою взаємними вимогами і зобов'язаннями.

Туризм освітній – особливий вид туристичної діяльності, основною метою якого є навчання.

Туризм пасивний – виїзд туристів, який виражається впливом національної грошової одиниці з країни їхнього постійного місця проживання.

Туризм пізнавальний – подорож з метою ознайомлення з історико-культурними пам'ятками та унікальними природними об'єктами за певною програмою.

Туризм подієвий – різновид туризму, метою якого є відвідування будь-яких подій з культурної, спортивної, соціальної, ділової сфери і т. д.

Туризм пригодницький – реалізує потребу туристів, які бажають випробувати себе, але без особливого ризику для здоров'я (сафарі-тури, проходження спеціальних маршрутів з перешкодами).

Туризм самодіяльний – подорож туриста або групи туристів, не пов'язаних ніякими взаємними зобов'язаннями з туристичною фірмою.

Туризм соціальний – подорожі, що фінансуються з коштів, що виділяються державою на соціальні потреби.

Туризм спортивний – вид туризму, де основним мотивом здійснення поїздки є бажання клієнта зайнятися спортом, яким він не в змозі займатися по місцем проживання (яхтинг, гірські лижі, велопробіг та ін.).

Турист – громадянин, який відвідує країну (регіон) тимчасового перебування в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових, спортивних, релігійних та інших цілях без зайняття оплачуваною діяльністю в період від 24 годин до 6 місяців підряд або здійснює не менше однієї ночівлі.

Туристична діяльність – будь-яка господарська діяльність з організації подорожей; можна виділити туроператорську і турагентську туристичну діяльність.

Туристична індустрія – багатогалузевий комплекс, який займається відтворенням умов для подорожей і відпочинку, тобто виробництвом туристичного продукту.

Туристична політика – система методів, заходів і заходів соціально-економічного, правового, зовнішньополітичного, культурного та іншого характеру, яка здійснюється парламентами, урядами, державними і приватними організаціями, асоціаціями та установами з метою створення умов для розвитку туристичної індустрії, раціонального використання туристичних ресурсів, підвищення ефективності функціонування системи туризму.

Туристична фірма – юридична особа або фізична особа підприємця, які здійснюють збут туристичних послуг.

Туристичний агент – юридична особа, яка згідно з умовами цивільно-правового договору, укладеного з туристичним оператором, здійснює придбання туристичного ваучеру (путівки) або проводить посередницькі операції з його постачання від імені та/або за дорученням туристичного оператора туристам або іншим туристичним агентствам.

Туристичний баланс – співвідношення надходжень від зарубіжних туристів в даній країні і витрат туристів даної країни за кордоном.

Туристичний продукт – комплекс послуг, робіт і товарів, що задовольняють потреби туриста в ході подорожі, підготовлений туроператором і реалізований, як єдине ціле. До складу туристичного продукту можуть входити: перевезення, розміщення, екскурсійне обслуговування, додаткові послуги, товари, придбані в ході подорожі і т. д.

Туристичні витрати – загальна сума споживчих витрат, які несе відвідувач або від його імені будь-яка особа при підготовці і в ході поїздки, а також під час перебування в пункті призначення.

Туристичні ресурси – основна мета подорожі, природні, історичні, соціально-культурні та інші об'єкти, здатні задовольнити потреби туристів.

Туроператор – підприємство, що здійснює діяльність з формування, просування і реалізації туристичного продукту.

Туроператор виїзний – підприємство, що формує турпродукт для споживання громадянами своєї країни за кордоном;

Туроператор внутрішній – підприємство, що формує турпродукт для споживання громадянами своєї країни в межах країни.

Туроператор ініціативний – туроператор, які відправляє туристів за кордон або інші регіони за домовленістю з приймаючими операторами або безпосередньо з туристичними підприємствами.

Туроператор рецептивний – туроператор на прийомі, тобто той, який комплектує тури і програми обслуговування в місцях прийому і обслуговування туристів, використовуючи прямі угоди з постачальниками послуг.

Фіксована квота – квота із закріпленням певних номерів готельного фонду за конкретних туроператором (турагентом).

Формування туристичного продукту – діяльність туроператора з укладення та виконання договорів з третіми особами, що надають окремі послуги, що входять в туристичний продукт.

Форс мажор – обставина, настання якої не могло бути попереджено стороною, відповідальною за виконання зобов'язання, і є причиною невиконання останнього (наприклад, війна, стихійне лихо і т. п.).

Хостел – різновид готелів з невеликим набором послуг.

Чартер – договір між власниками транспортного засобу і фрахтувальником (наймачем) на оренду всього транспортного засобу або його частини на

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

Час надання номера – час заселення туриста в номер (місцева) в день прибуття.

Шведський стіл – вид самообслуговування в ресторанах і кафе, що відрізняється тим, що відвідувачі за єдину усереднену плату одержують будь-яку кількість страв за своїм бажанням серед запропонованих, виставлених в залі.

Шопінг-туризм – різновид туризму, основною метою якого є відвідування торгових центрів і / або покупка певних товарів. Часто спеціальні тури організуються в періоди знижок і розпродажів.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Господарський Кодекс України: Кодекс України від 16.01.2003 р. № 436-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
2. Податковий Кодекс України: Кодекс України від 2.12.2010 р. № 2755-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
3. Про курорти: Закон від 05.10.2000 № 2026-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
4. Про туризм: Закон України від 18.11.2003 р. № 1282-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
5. Методичні рекомендації щодо формування собівартості продукції (робіт, послуг) у промисловості: Наказ Міністерства промислової політики України від 09.07.2007 р. № 373 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
6. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527-2006 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.normativ.com.ua>.
7. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: ДСТУ 4268-2003 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.normativ.com.ua>.
8. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269-2003 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.normativ.com.ua>.
9. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності: Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва, Міністерства культури і туризму України від 11.09.2007 р. № 111/55 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
10. Про затвердження Методики розрахунку обсягів туристичної діяльності: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 12.11.2003 р. № 142/394 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
11. Про затвердження Порядку контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності: Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва, Державної туристичної адміністрації України від 14.11.2002 р. № 121/83 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
12. Про затвердження форм державної статистичної звітності з питань туризму та інструкцій щодо їх заповнення: Наказ Державного

комітету статистики України від 04.03.1998 р. № 96 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

13. Про заходи щодо розвитку туризму і курортів в Україні: Указ президента України від 21.02.2007 р. № 136/2007 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

14. Абрамов В. В. Історія туризму: підручник / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур. – Харків : ХНАМГ, 2010. – 294 с.

15. Березін О. В. Ціноутворення в туристичному бізнесі : навчальний посібник / О. В. Березін, Ю. В. Карпенко. – Суми : Університетська книга, 2014. – 168 с.

16. Величко В. В. Організація рекреаційних послуг: навчальний посібник / В. В. Величко. – Харків : ХНУМГ імені О. М. Бекетова, 2013. – 202 с.

17. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса : Астропринт, 2011. – 234 с.

18. Економіка туризму : навч. посібник / М. П. Мальська, М. Й. Рутинський, С. В. Білоус, Н. Л. Мандюк. – К. : Центр учбової літератури, 2014. – 544 с.

19. Забуранна Л. В. Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика: монографія / Л. В. Забуранна. – К. : ЦНЛ, 2012. – 152 с.

20. Законодавство України про туризм і готельну справу : збірник офіційних текстів законів станом на 3 вересня 2012 р. / упоряд. Ю. І. Руснак. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 242 с.

21. Кифяк В. Ф. Організація туризму: навчальний посібник / В. Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги-XXI, 2008. – 344 с.

22. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. / Є. В. Козловський. – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 272 с.

23. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навчальний посібник / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.

24. Любіцева О. О. Туризмознавство: вступ до фаху : підручник / О. О. Любіцева, В. К. Бабарицька. – К. : Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. – 335 с.

25. Мальська М. П. Англо-український словник термінів сфери туризму / М. П. Мальська, Н. О. Микитенко, А. М. Котловський. – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 448 с.

26. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія і практика: навчальний посібник / М. П. Мальська, В. В. Худо. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 248 с.

27. Менеджмент і маркетинг туризму: навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко, [та ін.]; за заг. ред. О. Є. Лугінін. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с.

28. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 392 с.
29. Мунін Г. Б. Маркетинг туризму: економіко-організаційні аспекти. Підручник / Г. Б. Мунін. – К. : ЦНЛ, 2011. – 431 с.
30. Організація туризму: підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколюдна та ін.; за ред. І. М. Писаревського. – Харків: ХНАМГ, 2008. – 541 с.
31. Панченко Ю. В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму: навч. посібник / Ю. В. Панченко, О. Є. Лугінін, С. В. Фомішин. – Херсон : Олді-плюс, 2013. – 342 с.
32. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 300 с.
33. Скляр Г. П. Організація туризму (Основи туризмознавства): навчальні завдання для практичних занять для самостійної роботи студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм» / Г. П. Скляр, О. М. Литвин, О. О. Тараненко. – Полтава: ПУЕТ, 2015. – 42 с.
34. Туризм в умовах глобалізації: особливості та перспективи розвитку: монографія / за ред. М. О. Кизим, В. Є. Єрмаченко. – Харків : ІНЖЕК, 2012. – 472 с.
35. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму: монографія / керівник проекту В. С. Пазенок, В. К. Федорченко. – К. : Академія, 2013. – 368 с.
36. Туристична політика зарубіжних країн : підручник / кол. авт.; за ред. А. Ю. Парфіненка. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. – 220 с.
37. Устименко Л. М. Історія туризму : навч. посібник / Л. М. Устименко, І. Ю. Афанасьєв. – 2-ге вид., переробл. та доповн. – К. : Альтерпрес, 2008. – 354 с.
38. Шандор Ф. Ф. Сучасні різновиди туризму: підручник / Ф. Ф. Шандор, М. П. Кляп. – К. : Знання, 2013. – 334 с.
39. Школа І. М. Менеджмент туризму: підручник / І. М. Школа, О. П. Корольчук. – Чернівці: Книги - ХХІ, 2011. – 464 с.

ДОДАТОК А

СКОРОЧЕННЯ ТЕРМІНІВ, ЯКІ ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

SPO (спеціальна пропозиція) – розсилається туроператором чи міститься у спеціалізованих системах, а також на сайті туроператора і регулярно оновлюється інформація про зміни умов, вартості і термінів турів.

STOP SALE – зупинка продажів у готелі, тобто відсутність вільних номерів. Як правило, поряд з назвою готелю, на якій оголошена зупинка продажів, зазначений термін, протягом якого продаж номерів не здійснюється.

RQ – вартість при бронюванні.

RACK RATE – повний тариф вартості номеру (без знижок).

SNG / SINGLE – одномісний номер чи одномісне розміщення.

DBL / DOUBLE – двомісний номер чи двомісне розміщення в однокімнатному номері (номер з одним двоспальним ліжком).

TWN / TWIN – двомісний номер чи двомісне розміщення в однокімнатному номері (номер з двома окремо розташованими ліжками).

TRPL / TRIPLE – тримісний номер чи тримісне розміщення в однокімнатному номері.

QUADR / QUADRUPLE – чотиримісний номер чи чотиримісне розміщення.

EXTRA BED / EX. BED – додаткове ліжко.

DBL + EX. BED – тримісне розміщення у двомісному номері. Двоє дорослих розміщуються на основному місці, третій – на додатковому ліжку.

P.P / PER PERSON – ціна наведена у розрахунку на одну людину.

P / PAX – кількість осіб у номері (2PAX – 2 особи у номері).

CHILD / CH – дитина (від 6 до 12 років).

Ch – дитина (від 2 до 12 років).

ch – маленька дитина (від 2 до 6 років).

INF / INFANT – дитина від 0 до 2 років.

AGE – вік.

HOTEL – готель.

RECEPTION – служба прийому і розміщення у готелі.

ROOM SERVICE – служба готелю з доставки їжі і напоїв у номер.

CHEK-IN-TIME – розрахунковий час у готелі (туристи заселяються у номери після розрахункової години, а звільняють їх до розрахункової години).

ROOM – кімната.

AO / ACCOMMODATION ONLY (також **RO / BO**) – надається

лише розміщення без харчування.

ROH / RUN OF THE HOUSE – після прибуття туриста готель надасть будь-який вільний номер, вартість якого відповідає оплаченому.

WITH BALCONY – номер з балконом.

WITHOUT BALCONY – номер без балкона.

MAIN BUILDING – головна будівля готелю чи номер в основному корпусі готелю.

HV / HOLLIDAY VILLAGE – готель котеджного типу.

HV1 / HOLLIDAY VILLAGE 1 – готель котеджного типу першого класу, що відповідає рівню готелю чотирьох-п'яти зірок.

BGW / BUNGALOW (DUN) – бунгало.

DE LUXE – готель класу «люкс».

SINGLE BED – односпальне ліжко.

TWIN BED – півтораспальне ліжко.

DOUBLE BED – двоспальне ліжко.

DOUBLE - DOUBLE (або FRENCH) BED – велике нестандартне ліжко.

QUEEN SIZE BED – велике за розміром двоспальне ліжко.

KING SIZE BED – двоспальне ліжко збільшеного розміру.

DOUBLE UP – система подвійного заселення (розміщення двох незнайомих людей в одному номері).

DEPARTURE – дата виліту.

ARRIVAL – дата прибуття (приліт).

NB / NO BOARD (або EP, або RQ) – без харчування.

BB / BED AND BREAKFAST – надання постояльцеві лише сніданку.

HB / HALF BOARD – напівпансіон (сніданок і обід чи сніданок і вечеря, найчастіше один з видів харчування – шведський стіл).

FB / FULL BOARD – повний пансіон (триразове харчування).

FB+ / FULL BOARD EXTENDED – повний пансіон і додаткові напої під час прийому їжі / послуги.

AL / ALL / ALL INCLUSIVE – концепція «усе включено», передбачає надання постояльцеві трьохразового харчування, закусок і напоїв (безалкогольних та алкогольних) місцевого виробництва протягом дня, а також інших послуг, повний перелік безкоштовних послуг.

MAX / MAX INCL – максимум «все включено», дана концепція, а також зазначені нижче (називаються вони по-різному, але зміст їх полягає в одному і тому ж) припускають надання постояльцеві цілодобового харчування, напоїв (безалкогольних та алкогольних) місцевого і імпортного виробництва, великої кількості безкоштовних послуг.

UAL / ULTRA INCLUSIVE – «ультра усе включено».

HCI / HIGH CLASS INCLUSIVE – «усе включено, вищий клас».

DAL / DELUX CLASS INCLUSIVE – «усе включено, де-люкс».

ALE / ALL INCLUSIVE EXTENDED – «усе включено + додаткові

послуги».

VC / VIP CONCEPT – концепція обслуговування «vip».

AMB / BUFFET (шведський стіл) – вільний вибір клієнтами виставлених на загальний стіл страв і розміру порцій, самообслуговування.

TABLE DE'NOTE – обслуговування клієнтів за єдиним меню без права вибору страв.

A LA CARTE MENU – меню, яке припускає індивідуальне обслуговування постояльців за системою замовленого меню (клієнт сам вибирає страви з пропонованого рестораном меню, в якому на кожну страву зазначена своя ціна).

CB / CONTINENTAL BREAKFAST (континентальний сніданок) – легкий сніданок, що включає зазвичай чашку чаю чи кави, стакан фруктового соку, тост з джемом чи маслом, булочку.

EB / ENGLISH BREAKFAST (англійський сніданок) – сніданок, що включає чашку чаю чи кави, стакан фруктового соку, хліб, джем та масло, порцію вівсяної каші, страви з яєць, сосиски, млинці з джемом та йогурт.

IB / IRISH BREAKFAST (ірландський сніданок) – сніданок, який передбачає той же набір страв, що й в англійському сніданку, але порції більше.

AB / AMERIKAN BREAKFAST (американський сніданок) – сніданок, що включає йогурти, випічку, салати, м'ясні і рибні закуски, фрукти, соки. Форма обслуговування – зазвичай «шведський стіл».

EP / EUROPEAN PLAN (європейський план) – вид готельного тарифу, що застосовуються у готелях Європи – розміщення без харчування.

CP / CONTINENTAL PLAN (континентальний план) – вид готельного тарифу, що застосовуються у готелях Європи – розміщення з харчуванням «континентальний сніданок».

BP / BERMUDA PLAN (бермудський план) – вид готельного тарифу, що застосовуються у готелях Європи – розміщення з харчуванням «американський сніданок»

AP / AMERICAN PLAN (американський план) – вид готельного тарифу, що застосовуються у готелях Європи – розміщення з харчуванням «повний пансіон».