

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет біології, географії та екології
Кафедра соціально-економічної географії

І. М. Цуркан

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТСЬКИХ ПОДОРΟЖЕЙ

Навчально-методичні рекомендації

Здано на виробництво 22.11.2013. Підписано до друку 24.12.2013
Формат 60x84/16. Гарнітура Times New Roman. Друк різнографія.
Умовно-друк. арк. 5,51. Наклад 500 прим.

Цуркан І.М.

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТСЬКИХ ПОДОРΟЖЕЙ

Навчально-методичні рекомендації
для студентів вищих навчальних закладів
напряму підготовки 6.140103 «Туризм»,
галузі знань 1401 «Сфера обслуговування»

*Рекомендовано Вченою радою
Херсонського державного університету*

**Херсон
2013**

Книжкове видавництво ПП Вишемирський В.С.
Свідчення про внесення до Державного реєстру суб'єктів
видавничої справи: серія ХС № 48 від 14.04.2005 р.
видає Управлінням у справах преси та інформації
73000, Україна, м. Херсон, вул. 40 років Жовтня, 138,
тел. (050) 133-10-13, (050) 514-67-88, e-mail: vvs2001@inbox.ru

Розглянуто на засіданні НМР факультету
біології, географії та екології

Схвалено науково-методичною радою
Херсонського державного університету
Протокол № 1 від 4 вересня 2013 р.
Протокол № 2 від 20 листопада 2013 р.

Рекомендовано до друку
Вченою радою Херсонського державного університету
Протокол № 5 від 25 листопада 2013 р.

Укладач: *Ігор Цуркан* — кандидат філологічних наук, доцент кафедри соціально-економічної географії Херсонського державного університету

Рецензенти: *Лілія Кулікова* — доктор педагогічних наук, професор, кандидат історичних наук, завідувач кафедри гуманітарних дисциплін, перший проректор Херсонської державної морської академії, дійсний член Академії педагогічних і соціальних наук (Росія) та Академії наук вищої освіти України

Ігор Пилипенко — кандидат географічних наук, декан факультету біології, географії та екології, завідувач кафедри соціально-економічної географії Херсонського державного університету

Цуркан І.М.

Ц — 87

Організація туристських подорожей: навч.-метод. рекоменд. для студ. вищих навч. закладів напрямку підготовки 6.140103 «Туризм» / І. М. Цуркан. — Херсон: ПП Вишемирський В. С., 2013. — 88 с.

У пропонуваніх навчально-методичних рекомендаціях подається програма, орієнтовні плани практичних занять із навчального курсу «Організація туристських подорожей», розкриваються основні питання організації туристських подорожей: визначено основні організації туристської діяльності, транспортного обслуговування, питання здійснення туристських формальностей, а також подається основна спеціалізована література до кожної теми.

Для студентів вищих навчальних закладів, що навчаються за напрямом підготовки 6.140103 «Туризм», галузі знань 1401 «Сфера обслуговування».

УДК 338.48 (075)
ББК 75.81 я73

© Цуркан І. М., 2013
© ПП Вишемирський В. С., 2013

7. www.ucr.atkavun.kherson.ua Офіційний сайт Управління культури і туризму Херсонської обласної державної адміністрації.
8. www.ukrtourism.com/news_turizm.html Новини туризму України

Періодичні видання

1. Mandy
2. Welcome to Ukraine
3. Большая прогулка
4. Весь мир в кармане
5. Вокруг света
6. Мир туризма
7. Міжнародний туризм
8. Новости турбизнеса
9. Туризм сільський зелений
10. Украинская туристическая газета
11. Украинский туризм

6. Туристський термінологічний словарь: Справочно-методическое пособие / Авт.-сост. И. А. Зорин, В. А. Квартальнов. — М., 1999.
7. Туристський словник-довідник: Навч. посіб. для студ., асп., викл. / Київський ін-т туризму, економіки і права / В. К. Федорченко (уклад.), І. М. Мініч (уклад.). — К.: Дніпро, 2000. — 155 с.
8. Уваров В. Д. Международные туристические организации. Справочник / В. Д. Уваров, К. Г. Борисов. — М.: Международные отношения, 1990. — 288 с.
9. Україна туристична: Провідні підприємства. Особистості / В. В. Болгов, І. В. Болгов, Л. Г. Афанасьева. — К.: Укр. вид. консорціум, 2006. — 352 с.
10. Энциклопедия туризма / Ред. коллегия: Е. И. Там (гл. ред.), А. Х. Абуков и др. — М.: Большая Российская энциклопедия, 1993. — 607 с.

Опубліковані документи

1. Закон України «Про туризм»: За станом на 10 травня 2005 р. / Верховна Рада України. — Офіц. вид. — К.: Парламентське видавництво, 2005. — 34 с.
2. Законодавство України про туризм і готельну справу [текст]: збірник офіційних текстів законів станом на 3 вересня 2012 р. — К.: Центр учбової літератури, 2012. — 242 с.
3. Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності / Наказ Держкому України з питань регуляторної політики та підприємництва і Держкоммолодьспорту туризму від 17.01.2001 р. — №7/62.
4. Нормативні акти України [Електрон. ресурс]. — Режим доступу: <http://naa.kiev.ua>.
5. Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні, 2004 р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://tourism.gov.ua/doc.aspx?id=209>.
6. Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту (витяг) (Затверджено постановою Кабінету міністрів України від 18 лютого 1997 р. №176) // Туризм в Україні. — 1997. — Вип. 2. — С.9—15.
7. Про курорти: Закон України // Відомості Верховної Ради. — 2000. — №50.

Інтернет ресурси

1. www.unwto.org Офіційний сайт ЮНВТО
2. www.altu.com.ua/altu/ Асоціація лідерів туристичного бізнесу України (АЛТУ)
3. www.greentour.com.ua/ukrainian/ Сплік сприяння розвитку сільського зеленого туризму в Україні
4. www.tour.com.ua Туристський портал
5. www.tourdom.ua/ Професійний туристський портал
6. www.tourism.gov.ua Офіційний сайт Державного агентства України з туризму та курортів (Держтуризмкурорт).

Пояснювальна записка.....	4
Система оцінювання знань студентів.....	6
Навчально-тематичний план дисципліни.....	9
Модуль 1. Умови та принципи діяльності туристських підприємств на ринку України.....	11
Тема 1.1. Умови створення та функціонування туристського підприємства.....	11
Тема 1.2. Технологія створення туристського продукту та формування його асортименту.....	16
Тема 1.3. Принципи формування програм перебування туристів.....	19
Тема 1.4. Організація обслуговування клієнтів.....	21
Модуль 2. Організація транспортних подорожей і перевезень.....	24
Тема 2.1. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.....	24
Тема 2.2. Туристські перевезення на авіатранспорті.....	27
Тема 2.3. Туристські перевезення на залізничному транспорті.....	31
Тема 2.4. Морські та річкові перевезення і круїзи.....	35
Тема 2.5. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом.....	38
Модуль 3. Туристські формальності.....	44
Тема 3.1. Види туристських формальностей та умови їх виконання.....	44
Тема 3.2. Паспортно-візові формальності.....	46
Тема 3.3. Митні, валютні та медико-санітарні туристські формальності.....	50
Модуль 4. Технологія організації та умови здійснення туристських подорожей.....	55
Тема 4.1. Страхування в туризмі.....	55
Тема 4.2. Туристські документи та правила їх оформлення.....	58
Тема 4.3. Бронювання туристського обслуговування.....	60
Тема 4.4. Організація туристського обслуговування, його контроль, облік і розрахунки.....	63
Тема 4.5. Претензійна робота в туризмі.....	65
Тема 4.6. Безпека туристських подорожей.....	68
Контрольні питання.....	70
Методичні рекомендації до виконання модульних контрольних робіт.....	71
Методичні рекомендації до підготовки семінарського заняття.....	73
Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи.....	74
Індивідуально-консультативна робота.....	75
Методичні активізації процесу навчання.....	75
Методичні рекомендації до написання реферату.....	75
Література.....	82

Пояснювальна записка

Опис дисципліни та її предметна. Навчальний курс «Організація туристських подорожей» належить до циклу професійної та практичної підготовки (шифр — ПП 1) освітньо-професійної програми підготовки спеціалістів освітньо-кваліфікаційного рівня «Бакалавр» напряму підготовки 6.140103 «Туризм», галузі знань 1401 «Сфера обслуговування». Викладається на II курсі в обсязі 108 год. (3 кредити), завершується іспитом.

Структура навчальної дисципліни

Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів відповідних до ECTS — 3,0; У тому числі: змістових модулів — 4; самостійна робота; індивідуальна робота	Галузь знань 1401 «Сфера обслуговування», напрям підготовки 6.140103 «Туризм», Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Нормативна. Рік підготовки: 2. Семестр: 3 — 4.
Кількість годин: Усього: 108;		Лекції: кількість годин — 34; Практичні (семинарські): кількість годин — 34; Самостійна робота: кількість годин — 40;
Кількість тижнів викладання дисципліни: 34. Кількість годин за тижень — 2.		Вид контролю: залік; іспит.

Метою вивчення дисципліни є формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок щодо умов і принципів формування програми туристських подорожей; нарощування географії подорожей турфірмою; технології та організації туристських подорожей; організації транспортних перевезень і турів; методологічних засад програмного обслуговування; правил виконання туристських формальностей, забезпечення безпеки туристських подорожей, виконання претензійної роботи та ін.

Предмет: принципи діяльності туристських організацій, методика створення турів і програм перебування, технологія організації туристських подорожів.

Основними завданнями вивчення дисципліни є:

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

55. Сенин В. С. Організація міжнародного туризму / В. С. Сенин. — М.: ФіС, 2001. — 401 с.

56. Скопєнь М. М. Інформаційні системи і технології маркетингу в туризмі: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. М. Скопєнь, М. К. Сукач. — К.: Каравела, 2010. — 336 с.

57. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Підручник / Т. Г. Сокол. — К.: Альтепрес, 2009. — 447 с.

58. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посібник / Т. Г. Сокол. — К.: Рокор, 2001. — 200 с.

59. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: підручник / Т. Г. Сокол. — К.: Грамота, 2006. — 264 с.

60. Стафійчук В. І. Туристичне країнознавство: туристичні ресурси світу. Європа, Азія, Австралія та Океанія. Навчальний посібник / В. І. Стафійчук. — К.: Альтерпрес, 2009. — 427 с.

61. Сухов Р. І. Технологія продаж в туристському агентстві: учеб. пособие / Р. И. Сухов. — Ростов н/Д: Издательский центр «МарГ»; Феникс, 2010. — 366 с.

62. Фастовець О. О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: Навчальний посібник / О. О. Фастовець. — К.: Вид-во ФПУ, 2007. — 233 с.

63. Хуусконен Н. М. Практика екскурсионної діяльності / Н. М. Хуусконен, Т. М. Глушанок. — СПб.: «Издательский дом Герда», 2008. — 208 с.

64. Черникова Л. І. Страховання і ризики в туризмі: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Л. И. Черникова. — М.: Издательский центр «Академия», 2010. — 160 с.

65. Черных Н. Технологія туристських і організація обслуговування клієнтів / Н Черных. — М.: Сов. спорт, 2002. — 320 с.

66. Чорненська Н. В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник / Н. В. Чорненська. — К.: Атика, 2008. — 392 с.

Словники. Довідники

1. Азар В. І., Большой Глоссарий терминов международного туризма / В. И. Азар, Г. В. Антофеев, Ю. К. Байназаров, Е. А. Байков, А. А. Березкин. — 3-изд., доп. и перераб. — СПб.; М.: Невский Фонд; Издательский дом Герда, 2006. — 936 с.

2. Бейдик О. О. Словний-довідник з географії туризму, рекреації та рекреаційної географії / О. О. Бейдик. — К., 1998. — 130 с.

3. Енциклопедичний словник-довідник з туризму / В. К. Федорченко (ред.), В. А. Смолий (авт.-уклад.). — К.: Слово, 2006. — 372 с.

4. Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма: Справочник / В. А. Квартальнов, В. К. Зорин. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 368 с.

5. Краткий словарь международной туристской терминологии. — Монако, Монте-Карло. — М.: ГУИТ при совете Министров СССР, 1980. — 198 с.

37. Кузик С. П. Географія туризму: навч. посіб. / С. П. Кузик. — К.: Знання, 2001. — 271 с.
38. Кусков А. С. Туроперейтинг: ученик / А. С. Кусков, В. Л. Голубев. — М.: ФОРУМ, 2009. — 400 с.
39. Любіцев О. О. Методика розробки турів: навч. посіб. / О. О. Любіцева. — К.: Альтерпрес, 2003. — 104 с.
40. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник 2-вид. перероб та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. — К.: ЦУЛ, 2012. — 472 с.
41. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антоноук, Н. М. Ганич. — К.: Знання, 2008. — 661 с.
42. Маринин М. М. Туристические формальности и безопасность в туризме / М. М. Маринин. — М.: Финансы и статистика, 2004. — 144 с.
43. Машина Н. І. Страхування для туристичних підприємств. Навчальний посібник / Н. І. Машина. — К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 368 с.
44. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — 392 с.
45. Михайліченко Г. І. Практика організації туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко. — К.: КНТЕУ, 2003. — 156 с.
46. Монтехану Монганеро. Структура туристического рынка: учебное пособие, пер. с испан. / Монганеро Монтехану. — Смоленск: Издательство СГУ, 1997. — 230 с.
47. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навч. посіб. / Л. М. Мостова. — К.: Ліра-К, 2011. — 388 с.
48. Муїнін Г. Б. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі. Навч. посіб. / за ред. Трофіменко Л. С. — К.: Кондор, 2008. — 370 с.
49. Нездойминов С. Г. Основы круизного туроперейтинга: Учебное пособие / С. Г. Нездойминов. — Херсон: Гринь С. Д., 2013. — 320 с.
50. Організація туризму: учебное пособие / А. П. Дурович, Н. И. Кабушкин, Т. М. Сергеева и др.; Под общ. ред. Н. И. Кабушкина и др. — Мн.: Новое знание, 2003. — 632 с.
51. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание в туризме: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / О. Я. Осипова. — М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 400 с.
52. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні / за ред. В. К. Федорченко. — К.: Юрінком-Інтер, 2002. — 635 с.
53. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту. Навч. посіб. / Х. Й. Роглев. — К.: Кондор, 2009. — 405 с.
54. Сапронов Ю. Г. Безопасность жизнедеятельности в туризме и туристской индустрии: учебное пособие / Ю. Г. Сапронов, И. А. Занина, О. В. Соколовская. — Ростов н/Д: Феникс, 2009. — 277 с.

- здобуття практичних навичок формування асортименту туристського продукту (турів), етапів планування туристських подорожей, програмного їх забезпечення;
- оволодіння знаннями щодо сучасного стану ринку перевезень туристів на авіатранспорті, класів перельоту, системи тарифікації та пілғы на послуги, технології обслуговування туристів і організації чартерних рейсів;
- набуття професійних знань і навичок щодо технології та організації туристських подорожей; страхування в туризмі; оформлення різних видів туристських документів; визначення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі; параметрів створення турпродукту підприємства, форм аквізиції туристів, умов бронювання туристських обслуговування; організації обліку і контролю надання послуг, оформлення туристської звітності; визначення та забезпечення безпеки туристських подорожей.
- отримання знань і вмінь щодо принципів формування програм перебування туристів, включення різновидів програмних заходів відповідно до: мети подорожі, запитів споживачів, сезонності, атрактивності маршруту тощо;
- оволодіння навичками організації обслуговування клієнтів туристського агентства, методами обслуговування, професійними стандартами якісного обслуговування; організації туристського обслуговування (контроль, облік, розрахунок); організації різних видів подорожей, концепцій обслуговування, різних типів туристів тощо.
- Результатом вивчення дисципліни «Організація туристських подорожей»** стають вміння майбутніх фахівців в індустрії туризму:
- застосовувати правила та моделі формування програм туристського обслуговування;
- застосовувати нові форми та методи обслуговування в туризмі;
- розробляти та обґрунтовувати основні напрями удосконалення та підвищення ефективності організації роботи суб'єктів туристської індустрії, документального їх забезпечення;
- знати та застосовувати правила та порядок оформлення туристських документів, виконання всіх видів туристських формальностей;
- набуття професійних знань щодо технології та організації туристських подорожей; страхування в туризмі; оформлення різних видів туристських документів; визначення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі; параметрів створення турпродукту підприємства, форм аквізиції туристів, умов бронювання туристського обслуговування; організації обліку і контролю надання послуг, оформлення туристської звітності; визначення та забезпечення безпеки туристських подорожей.
- Основними формами вивчення курсу «Організація туристських подорожей»** є лекції, семінарські заняття, самостійна робота студентів, наукова робота через участь студентів у конференціях.

Лекції покликані допомогти студентам опанувати головні питання й проблеми тем, полетити й поглибити їх вивчення за науковою літературою. Лекції мають пізнавальний, цілісний характер і сприяють розвитку логічного мислення в студентів.

Семінарські заняття є формою контролю за самостійною роботою студентів. Водночас вони дають змогу розкрити індивідуальність особистості через підготовку доповідей, розгорнутих бесід, дискусій, круглих столів, рецензування й обговорення рефератів, колоквиумів. Такі активні форми навчання допомагають студентам поглибити й творчо осмислити одержані знання.

Самостійна робота в бібліотеках, Internet дає можливість знайомства з монографіями, документами, альтернативними точками зору різних авторів на конкретні проблеми. Самостійна робота виховує в студентів самодисципліну, почуття відповідальності, вміння орієнтуватися в розмаїтті думок і підходів, творчо осмислювати одержані знання.

Основні поняття курсу:

авіатариф, аквізіція, анкета візова, бронювання, бюджетні авіакомпанії або Лоу-кост, авіакомпанії, бюро бронювання, валютні формальності, віза туристська, гід-перекладач, глобальні системи резервування (Global Distribution System — GDS), документи туриста, екскурсовод, засоби транспорту, комерційне посередництво (агентська діяльність), консульство (консулят), круїз, ліцензія, ліцензування, медико-санітарні формальності, митні формальності, мультівіза (multi visa), перевезення, програма обслуговування туристів, рейс регулярний, рейс чартерний, ручна поклажа, сертифікація, страхування, транспортні тури, трансфер, тур, туристська політика, туристський збір, туристський комплекс, туристський продукт, туристські агенти (турагенти), туристські оператори (гуроператори), туристські формальності, туроперейтинг, форс-мажор, франчайзинг, чартер, шенгенська віза.

Місце курсу в структурно-логічній схемі: дисципліна «Організація туристських подорожей» викладається після вивчення таких дисциплін як: «Основи туризмознавства», «Рекреаційні комплекси світу», «Туристське країнознавство», паралельно з вивченням дисциплін: «Організація готельного господарства», «Організація анімаційної діяльності».

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Навчальна дисципліна «Організація туристських подорожей» оцінюється за модульно-рейтинговою системою. Вона складається з чотирьох модулів.

Форми поточного контролю:

- усна відповідь на семінарському занятті;
- тестування;
- експрес-опитування;
- реферати.

17. Гостиничний і туристський бізнес / под ред. А. Чудновського. — М.: Екмос, 2001. — 400 с.
18. Гуляев В. Г. Организация туристической деятельности / В. Г. Гуляев. — М.: Нолидж, 1996. — 305 с.
19. Гуляев В. Г. Туристские перевозки / В. Г. Гуляев. — М.: Финансы и статистика. — 350 с.
20. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма / Л. И. Егоренков. М.: Финансы и статистика, Инфра-М. — 2009. — 304 с.
21. Ефремова М. Основы технологии туристического бизнеса / М. Ефремова. — М.: Ось-89, 2001. — 288 с.
22. Ильина Е. Основы туристической деятельности / Е. Ильина. — М.: Сов. спорт, 2000. — 200 с.
23. Ильина Е. Туризм — путешествия. Создание туристической фирмы. Агентский бизнес: учеб. для турист. колледжей и вузов / Е. Ильина. — М., 1998. — 170 с.
24. Ильина Е. Туроперейтинг. Организация деятельности / Е. Ильина. — М.: ФИС, 2001. — 256 с.
25. Ильина Е. Туроперейтинг. Организация деятельности / Е. Ильина. — М.: ФИС, 2007. — 480 с.
26. Ильина Е. Н. Организация железнодорожных путешествий / Е. Н. Ильина. — М.: ПРИБ «Турист», 2001. — 109 с.
27. Исмаев Д. К. Работа туристической фирмы по организации зарубежных поездок / Д. К. Исмаев. — М.: ВШПТХ, 1996. — 135 с.
28. Исмаев Д. К. Основная деятельность туристской фирмы : учеб. пособие / Д. К. Исмаев. — М.: ООО «Книгодел»: МАРТ, 2005. — 158 с.
29. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — 632 с.
30. Каурова А. Д. Организация сферы туризма / А. Д. Каурова. — М.: Изд-во Герда, 2008 — 368 с.
31. Квартальнов В. А. Туризм: учебник / В. А. Квартальнов. — М.: ФИС, 2002. — 320 с.
32. Кифяк В. Ф. Организация туристичної діяльності в Україні: навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. Чернівці: Книги — XXI, 2003. — 300 с.
33. Козаков Н. П., Безопасность жизнедеятельности. Обеспечение безопасности в туризме: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. П. Козаков, Н. А. Якубовская. — М.: Издательский центр «Академия», 2011. — 240 с.
34. Козинец В. М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму: Навчальний посібник / В. М. Козинець. — К.: Кондор, 2006. — 571 с.
35. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. — М.: ЮНИТИ, 1998. — 420 с.
36. Круль Г. Я. Основы готельной справи. Навч. посіб. / Г. Я. Круль. — К.: ЦУЛ, 2011. — 368 с.

ЛІТЕРАТУРА

Навчальні посібники:

1. Александрова А. Ю. Международный туризм: учебник / А. Ю. Александрова — М.: КНОРУС, 2010. — 464 с.
2. Аріон А. В. Організація транспортного обслуговування туристів: Навчальний посібник / А. В. Аріон. — К.: Альтерпрес, 2008. — 192 с.
3. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Навч. посіб. / В. В. Архіпов. — К.: ЦУЛ, 2009. — 342 с.
4. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турипродукту: Навчальний посібник / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. — К.: Альтерпрес, 2004. — 288 с.
5. Балашова І. Р. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посіб. / І. Р. Балашова. — К.: Центр учбової літератури, 2012. — 184 с.
6. Балченко З. А. Бухгалтерський облік в туризмі і готелях України: Навчальний посібник / З. А. Балченко. — К.: КУТЕП, 2006. — 232 с.
7. Барчукова Н. С. Международное сотрудничество государств в области туризма / Н. С. Барчукова. — М.: Международ. отношения, 1986. — 130 с.
8. Бгатов А. П. Туристские формальности: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. П. Бгатов, Т. В. Бойко, М. В. Зубарева. — 3-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — 304 с.
9. Биржаков М. Б. Введение в туризм: учебник. — Издание 8-е переработ. и доп. / М. Б. Биржаков. — СПб.: Издательский дом Герда, 2006. — 512 с.
10. Биржаков М. Б. Индустрия туризма: переводки: учеб. пособие / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров — СПб.: Герда, 2003. — 400 с.
11. Биржаков М. В., Казаков Н. П. Безопасность в туризме / М. Б. Биржаков, Н. П. Казаков. — СПб.: Изд.-во: Герда, 2007. — 208 с.
12. В'їзний туризм. Навчальний посібник / П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андреева та ін.: Ніжин: Видавництво Лук'яненко В. В., 2010. — 304 с.
13. Власова Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — 256 с.
14. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк. — Одеса: Астропринт, 2011. — 208 с.
15. Гельман В. Я. Статистика туризма: учебник для студ. высш. учеб. заведений / В. Я. Гельман. — М.: Издательский центр «Академия», 2010. — 336 с.
16. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів. Навчальний посібник / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. — Харків: Бурун Книга, 2011. — 112 с.

Модульний контроль: результат вивчення кожного модуля складає підсумок всіх форм поточного контролю та виконання модульної контрольної роботи.

Підсумковий контроль знань: іспит — проводиться у формі усної відповіді на питання.

Умови допуску студента до іспиту:

- відсутність заборгованостей із семінарських занять;
- відсутність заборгованостей із модульних контрольних робіт;
- позитивні рейтингові бали за кожний модуль.

Критерії оцінювання знань з дисципліни

Бали	Критерії оцінки
F — 1	Володіння навчальним матеріалом на рівні розпізнавання. Не має концептів із дисципліни. Не може користуватися підручниками та енциклопедіями, методичними рекомендаціями, іншими дидактичними засобами. Не має наукового уявлення про предмет і завдання, або може дуже приблизно їх сформулювати, виходячи із знань, набутих в повсякденному житті
Fx — 2	Не знає значної частини програмного матеріалу, основного змісту джерел, відповідає на питання непослідовно, нелогічно, без належної аргументації, припускається суттєвих помилок у висновках, при викладі фактів і подій, не дає відповідей на додаткові запитання. Конспект з предмету складений безсистемно і фрагментарно.
E — 3	Самостійно відтворює деякі основні положення, викладені в базовому підручнику чи лекційному матеріалі. У відповідях на питання допущені помилки, неправильні формулювання, вони не ґрунтуються на достатньому знанні фактів, матеріал викладено недостатньо послідовно, логічно та аргументовано, відповіді на додаткові запитання – невпевнені й неточні. Письмові роботи безсистемні і незавершені, позбавлені проблемності, збідені на наукову термінологію. Часто припускається типових помилок, які, однак, при допомозі може виправити. Конспект складений формально, часто неохайно. Нерідко замість концепту при відповідях користується ксерокопіями з підручників, які слабо або взагалі не опрацьовані. Матеріалом, що планується на самостійне опрацювання, практично не володіє.
D — 3,5	Повною мірою відтворює матеріал, що викладений в рекомендованих підручниках. Додатковою літературою практично не користується, знання джерел не має системного характеру. При відповідях зорієнтований на репродуктивне відтворення матеріалу, а не його творче осмислення і засвоєння. При виправленні помилок, яких припускається при усних відповідях, потребує деякої допомоги викладача. Слабо уявляє, як можуть бути використані знання з предмету при вивченні інших дисциплін. Теми, що виносяться на самостійну роботу, опрацьовані поверхово.

С—4	<p>Досить вільно володіє матеріалом в обсязі робочої навчальної програми, вивчив основні джерела, вміє послідовно та логічно викладати матеріал, робить в основному правильні та аргументовані висновки й узагальнення, але разом з тим допускає окремі неточності при висвітленні проблеми чи відповідаючи на додаткові запитання, що свідчить про недостатньо глибоке засвоєння програмного матеріалу. Має повні особисто написані конспекти з лекційних і семінарських занять, систематично вивчає теми, що виносяться на самостійне опрацювання, використовує їх матеріал при усних відповідях і написаних письмових контрольних робіт. При необхідності достатньо легко знаходить потрібний матеріал у конспекті, підручниках, довідковій літературі.</p>
В—4,5	<p>Вільно володіє матеріалом згідно з програмою дисципліни. Систематично відвідує лекційні і семінарські заняття, глибоко і цілеспрямовано вивчає першоджерела. При роботі на семінарських заняттях виявляє активність, здатність до ведення наукової дискусії, самостійного мислення. Може чітко визначити актуальність проблемних питань, що вивчаються, добре усвідомлює значення дисципліни для становлення професіонала та особистості. Проявляє сталій і неослабний інтерес до різних проблем, читає додаткову літературу з метою поглиблення знань, отриманих на заняттях. Досить ефективно використовує попередній матеріал. Володіє достатньо високою культурою самостійного планування своєї позааудиторної роботи. Однак в деяких темах може виявляти фрагментарність знання.</p>
А—5	<p>Добре засвоїв програмний матеріал, продемонстрував глибоке та всебічне знання джерел, уміння послідовно, логічно та аргументовано викладати матеріал, аналізувати факти та події, вміє робити порівняльну характеристику різних думок, подій і процесів, обстоювати власні погляди на ту чи іншу проблему, робити правильні й достатньо аргументовані висновки й узагальнення, правильно відповідає на додаткові питання. На семінарських заняттях відповідає вільно, конспекти та інші допоміжні матеріали використовує творчо. Письмові роботи мають чітко визначену логічну структуру і завершенний характер, характеризуються гарним науковим стилем. Вільно використовує міжпредметні зв'язки, добре орієнтується в періодичній та монографічній літературі з предмету. Легко знаходить відповіді на нестандартні питання. Виявляє творчі здібності, схильність до самостійної науково-дослідницької роботи, що проявляється у прагненні брати участь у наукових конференціях, проблемних групах тощо.</p>

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аріон А. В. Організація транспортного обслуговування туристів: Навчальний посібник / А. В. Аріон. — К.: Альтерпрес, 2008. — 192 с.
2. Биржаков М. Б. Индустрия туризма: перевозки: учеб. пособие / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров — СПб.: Герда, 2001. — 400 с.
3. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів. Навчальний посібник / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. — Харків: Бурун Книга, 2011. — 112 с.
4. Самойлов Юрій. Потяг як альтернатива літакові? / Юрій Самойлов // Український туризм. — 2012. — №5. — С.18 — 21.
5. Фастовець О. О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: Навчальний посібник / О. О. Фастовець. — К.: Вид-во ФПУ, 2007. — 233 с.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Правове регулювання залізничних перевезень.	4
РОЗДІЛ 2. Організація спеціальних залізничних турів (турпоїздів).....	6
РОЗДІЛ 3. Організація обслуговування туристів під час спеціального залізничного туру.	8
ВИСНОВКИ	10
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	11
ДОДАТКИ	12
Додаток А. Перелік спеціальних залізничних турів (турпоїздів) та їх маршрути.	12

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТСЬКИХ ПОДРОЖЕЙ» ДЛЯ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

№ п/п	Назви тем	Всього	Види занять і розподіл			Форми контролю
			Лекц.	Сем. работ.	Сам. работ.	
МОДУЛЬ 1. Умови та принципи діяльності туристських підприємств на ринку України						
1.1.	Умови створення та функціонування туристського підприємства	4	2		2	Опитування, наукове повідомлення, тестування, розв'язання ситуаційних завдань
1.2.	Технологія створення туристського продукту та формування його асортименту	6	2	2	2	
1.3.	Принципи формування програм перебування туристів	6	2	2	2	
1.4.	Організація обслуговування клієнтів	6	2	2	2	
	Модульна контрольна робота № 1					2 МКР
	Всього за ЗМ 1	22	8	6	8	Модульний контроль
МОДУЛЬ 2. Організація транспортних подорожей і перевезень						
2.1.	Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	6	2	2	2	
2.2.	Туристські перевезення на авіатранспорті	6	2	2	2	Опитування, наукове повідомлення, тестування, розв'язання ситуаційних завдань
2.3.	Туристські перевезення на залізничному транспорті	6	2	2	2	
2.4.	Морські та річкові перевезення і круїзи	6	2	2	2	
2.5.	Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом	8	2	2	4	
	Модульна контрольна робота № 2					2 МКР
	Всього за ЗМ 2	32	10	10	12	Модульний контроль
МОДУЛЬ 3. Туристські формальності						
3.1.	Види туристських формальностей та умови їх виконання	6	2	2	2	Опитування, наукове повідомлення, тестування, розв'язання ситуаційних завдань
3.2.	Паспортно-візові формальності	6	2	2	2	
3.3.	Митні, валютні та медико-санітарні туристські формальності	8	2	2	4	
	Модульна контрольна робота № 3					2 МКР
	Всього за ЗМ 3	20	6	6	8	Модульний контроль

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ БІОЛОГІЇ, ГЕОГРАФІЇ ТА ЕКОЛОГІЇ

Кафедра соціально-економічної географії

ОРГАНІЗАЦІЯ СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ
ЗАЛІЗНИЧНИХ ТУРІВ

Реферат

Виконала —

студентка II курсу
 денної форми навчання
 напряму підготовки «Туризм»
 123 групи
 Анна Коваль

Перевірив —

к. філол. наук,
 доцент Ігор Цуркан

Херсон — 2013

МОДУЛЬ 4. Технологія організації та умови здійснення туристських подорожей						
4.1.	Страховання в туризмі	6	2	2	2	
4.2.	Туристські документи та правила їх оформлення	6	2	2	2	Опитування, наукове повідомлення, тестування, розв'язання ситуаційних
4.3.	Бронювання туристського обслуговування	6	2	2	2	
4.4.	Організація туристського обслуговування, його контроль, облік і розрахунки	6	2	2	2	
4.5.	Претензійна робота в туризмі	4		2	2	
4.6.	Безпека туристських подорожей	6	2	2	2	
	Модульна контрольна робота № 4					2 МКР
	Всього за ЗМ 4	34	10	12	12	Модульний контроль
	Разом	108	34	34	40	Іспит

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ

МОДУЛЬ 1.

Умови та принципи діяльності туристських підприємств на ринку України

ТЕМА 1.1.

УМОВИ СТВОРЕННЯ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ ТУРИСТСЬКОГО ПІДПРИЄМСТВА

Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності.

Етапи створення туристського підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристських послуг.

Особливості функціонування туристських підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. Основні умови заочаткування та роботи туристської фірми.

Ліцензування та сертифікація туристських послуг в Україні.

Матеріальна база та кадрове забезпечення туристської фірми.

Обладнання та оформлення офісу туристських фірми. Організація роботи front -, back -офісів та call-центру туроператорів.

Туроперейтинг. Агентський бізнес та формування агентської мережі. Агентський бізнес у туризмі. Види та форми агентської роботи.

Організація агентського бізнесу з продажу квитків на авіа-, залізничні та автотранспортні перевезення.

В Словник

➤ **Акціонерне товариство** — це товариство, уставний фонд якого розділено на певну кількість акцій рівної номінальної вартості та формується за рахунок їх продаж.

➤ **Гід-перекладач** — екскурсовод-перекладач, що супроводжує іноземців у туристській поїздки по країні. Бере безпосередню участь в їх обслуговуванні на маршруті, веде фінансові розрахунки за послуги, які передбачено програмою туру. Гід вільно володіє однією або кількома іноземними мовами, самостійно проводить екскурсії, відповідає на запитання туристів, дає консультації.

➤ **Екскурсовод** — людина, що проводить екскурсії по визначних місцях, виставках, експозиціях, музеях, заповідниках, архітектурних спорудженнях, садово-паркових ансамблях тощо. Супроводжує групи екскурсантів у поїздках. Розробляє тематику екскурсій, маршрути, готує зміст матеріалу, складає тексти, використовує історико-архівні джерела, наукові дані, новітні повідомлення, оновлює методичні розробки, готує інформацію спеціального характеру до доступної форми представлення. Повинний знати методику підготовки і проведення екскурсій, порядок їхнього проведення й обслуговування екскурсантів.

згадуванні в тексті реферату. Терміни, окремі слова і словосполучення можна замінювати аббревіатурами і сприйнятливими текстовими скорочуваннями, значення яких зрозуміле з контексту реферату.

Неприпустимо використовувати цитати без посилання на автора. При цитуванні будь-якого фрагменту джерела недопустимі неточності. Взагалі, цитатами не слід зловживати. Якщо якийсь важливий документ потребує наведення його в тексті реферату в повному обсязі, то краще винести його в додатки.

У рефераті необхідно викласти основні тенденції дослідження, підтвердити їх найтиповішими прикладами, відобразити сучасні ідеї та гіпотези, методи та методичні підходи до вивчення проблеми. Доцільно зупинитися на якомусь дискусійному моменті та спробувати проаналізувати позиції сторін, приєднавшись до однієї, чи висловити власну думку на певну проблему та визначити перспективи її вирішення.

Кожен розділ реферату повинен завершуватись короткими висновками, чіткими і лаконічними, де узагальнено оцінки та практичні рекомендації. Можна стисло вказати на перспективи подальшого дослідження даної проблеми.

Реферат оцінюється за такими критеріями: актуальність; наукова та практична цінність; глибина розкриття теми, вирішення поставлених завдань; обґрунтування висновків; грамотність; стислість викладу; оформлення реферату; обсяг виконаної роботи; завершеність дослідження.

➤ **Комерційне посередництво (агентська діяльність)** — є підприємницькою діяльністю, що полягає в наданні комерційним агентом послуг суб'єктам господарювання при здійсненні ними господарської діяльності шляхом посередництва від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок суб'єкта, якого він представляє.

➤ **Ліцензія** — це документ державного зразка, який засвідчує право ліцензіата на провадження значеного йому виду господарської діяльності протягом визначеного строку за умови виконання ліцензійних умов. Ліцензування туроператорської діяльності здійснює Державне агентство України з туризму та курортів (Держтуризмкурорт України).

➤ **Ліцензійні умови** — установлені із урахуванням вимог законів вичерпний перелік організаційних, кваліфікаційних вимог, обов'язкових для виконання при провадженні видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.

➤ **Ліцензування** — це видача, переоформлення та анулювання ліцензій, видача дублікатів ліцензій, ведення ліцензійних справ та ліцензійних реєстрів, контроль за додержанням ліцензіатами ліцензійних умов, видача розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов, а також розпоряджень про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування.

Ліцензування туроператорської діяльності здійснюється з метою створення рівних можливостей суб'єктами туристської діяльності на ринку туристських послуг та забезпечення прав і законних інтересів громадян. Захисту навколишнього природного середовища, підвищення рівня туристського обслуговування.

➤ **Підприємницьке товариство** — товариство, яке здійснює підприємницьку діяльність з метою одержання прибутку та наступного його розподілу між учасниками (підприємницькі товариства), можуть бути створені лише як господарські товариства (повне товариство, командитне товариство, товариство з обмеженою відповідальністю або додатковою відповідальністю, акціонерне товариство) або виробничі кооперативи.

➤ **Сертифікація** — процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган документально засвідчує відповідальність продукції, систем якості, систем управління якістю, систем управління довкіллям, персоналу встановленим законодавством вимогам.

➤ **Туристське підприємство (фірма)** — самостійний суб'єкт господарювання в туристській галузі, створений компетентним органом державної влади або органом місцевого самоврядування, чи іншими суб'єктами, як конкурентоспроможну підприємницьку структуру для задоволення суспільних потреб у туристських послугах шляхом здійснення туристської діяльності згідно з об'єктивними законами суспільного, економічного й державного розвитку та з порядком, передбаченим Кодексами та Законами України. Підприємство має право займатися господарською діяльністю, що не суперечить законодавству, самостійно формувати його програму, обирати постачальників послуг і споживачів своєї продукції, вільно

На титульному листі реферату вказуються: офіційна назва навчального закладу, факультету і кафедри; прізвище та ініціали автора реферату (абревіатура навчальної групи); повна назва теми; прізвище та ініціали наукового керівника, його науковий ступінь і вчене звання; місто де знаходиться навчальний заклад і рік написання реферату. Після титульного листа подається зміст реферату з точною назвою кожного розділу (параграфу) і вказуванням сторінок.

Список використаних джерел складається з дотриманням загальнонавчаних вимог до робіт, що готуються до друку. До списку використаних джерел мають бути включені лише безпосередньо використані в рефераті праці в алфавітному порядку авторів. Монографії та збірники, що не мають на титульному аркуші прізвища автора (авторів), включаються до загального списку за алфавітним розміщенням заголовку.

Вибір теми реферату.

Тема реферату — це не просто повторення засвоєного матеріалу лекції або семінарського заняття. Вона повинна являти собою самостійне розроблення проблеми, достатньо чітко окресленої від інших. Неприпустиме поєднання декількох проблем, або, навпаки, штучне виокремлення певної частини єдиного питання.

Важливим критерієм при доборі теми реферату, є її актуальність, широка джерельна база, наявність необхідного фактичного матеріалу, а також достатнє її висвітлення в науково-методичній літературі, що передбачає, в першу чергу, ознайомлення із загальною концепцією автора праці та його висновками.

Структура реферату:

- титульний аркуш;
- зміст;
- вступ;
- розділи (вони часто поділяються на підрозділи);
- висновки;
- список використаних джерел;
- додатки (у яких наводяться таблиці, схеми, діаграми тощо);
- перелік умовних скорочень.

У **вступі** реферату обґрунтовується актуальність теми, її особливості, значущість із огляду на розвиток науки та практики або науково-методичної діяльності у сфері освіти. У вступі необхідно подати аналіз використаних джерел, назвавши при цьому авторів, які вивчали дану тематику, визначити сутність основних чинників, що вплинули на розвиток явища або процесу, що досліджується, на недостатньо досліджені питання, з'ясувавши причини їх слабкої аргументації.

Основну частину реферату складають кілька розділів (що можуть бути розбиті на підрозділи), логічно поєднані між собою.

Виклад матеріалу в рефераті має бути логічним, послідовним, без повторень. Слід використовувати синтаксичні конструкції, характерні для стилю наукових документів, уникати складних граматичних зворотів, незвичних термінів і символів або пояснювати їх відразу, при першому

розпоряджатися прибутком, що залишається після уплати податків та інших обов'язкових платежів.

➤ **Туристські агенти (турагенти)** — юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи — суб'єкти підприємницької діяльності, які надають посередницькі послуги туроператорам щодо туристських послуг туристам, а також діяльність із надання/реалізації/виконання характерних і супутніх туристських послуг і товарів шляхом укладання договорів на туристське обслуговування від імені туроператорів.

➤ **Туристські оператори (туроператори)** — юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація в'їзного, внутрішнього, виїзного туризму шляхом формування, просування та реалізації туристських послуг туриста, а також діяльність із надання/реалізації/виконання характерних і супутніх туристських послуг та товарів і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність.

➤ **Туропреєйтинг** — комплекс заходів із розробки, просування та продажу туристського продукту і послуг.

➤ **Фізична особа підприємця** — є фізична особа, яка є громадянином України, іноземним громадянином, особою без громадянства, що здійснює підприємницьку діяльність. Фізична особа здійснює своє право на підприємницьку діяльність за умови її державної реєстрації в порядку, встановленому законом. Статус фізичної особи-підприємця — це юридичний статус, який засвідчує право особи на заняття підприємницькою діяльністю, а саме: самостійною, ініціативною, систематичною, на власний ризик господарською діяльністю, що здійснюється суб'єктами господарювання (підприємцями) з метою досягнення економічних і соціальних результатів та одержання прибутку.

➤ **Франчайзинг** (фр. *franchising* — пілґа, привілей) — це форма співпраці між юридично та фінансово незалежними сторонами (компаніями та/або фізичними особами), в рамках якої одна сторона (франчайзер), що володіє успішним бізнесом, відомою торговою маркою, ноу-хау, комерційними таємницями, репутацією та іншими нематеріальними активами, дозволяє іншій стороні (франчайзі) користуватися цією системою на певних умовах.

➤ **Юридична особа** — суб'єкт права, здатний від власного імені набувати права і обов'язки, за умови реєстрації у встановленому законом порядку. Організація (організаційна форма), що має відокремлене майно, здатна від свого імені набувати майнових і особистих немайнових прав і нести обов'язки, бути позивачем та відповідачем у суді. Згідно з законом юридичною особою — є організація, створена і зареєстрована у встановленому законом порядку. Юридична особа повинна мати самостійний баланс і власний розрахунковий рахунок.

а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати при розв'язанні проблеми.

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

На початку проведення міні-лекції за вказаними вище темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, які зафіксовані у плані лекцій, але викладаються вони стисло. Лекційне заняття, проведене у такий спосіб, пробуджує у студента активність та увагу при сприйнятті матеріалу, а також сприяє його на використання системного підходу при відтворенні інформації, яку він одержав від викладача. Проблемні лекції та міні-лекції доцільно поєднувати з такою формою активізації навчального процесу, як робота в малих групах.

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

Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стисло викладення матеріалу (при використанні міні-лекцій) студентам пропонується об'єднуватися у групи по 5—6 чоловік і презентувати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу.

Семинари-дискусії передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

Ділові ігри — форма активізації студентів, за якою вони задіяні в процесі інсценізації певної виробничої ситуації у ролі безпосередніх учасників подій.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО НАПИСАННЯ РЕФЕРАТУ

Реферат підводить підсумок вивчення студентами як окремої теми, так і дисципліни в цілому.

Обсяг реферату визначається специфікою досліджуваного питання та змістом матеріалів (документів), їх науковою цінністю та практичним значенням. Оптимальний обсяг реферату складає 10—15 сторінок. Реферат має відповідати вимогам до оформлення рукопису роботи: вступ і висновки в сумі не повинні перевищувати 20 % від загального обсягу; текст друкується через 1,5 інтервали на одній сторінці стандартного аркуша з такими полями: ліве — 30 мм., праве — 15 мм., верхнє — 20 мм., нижнє — 20 мм.; всі сторінки нумеруються: загальна нумерація починається з титульного листа, проте порядковий номер на ньому не ставиться.

Література

1. Биржаков М. Б. Введение в туризм: учебник. — Издание 8-е переработ. и доп./ М. Б. Биржаков. — СПб.: Издательский дом Герда, 2006. — С.106 — 110.
2. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С.139 — 187.
3. Клифак В. Ф. Организация туристической деятельности в Украине: навч. посіб. / В. Ф. Клифак. Чернівці: Книги — XXI, 2003. — С.102 — 118.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник 2-вид. перероб та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. — К.: ЦУЛ, 2012. — С.229 — 230, 243 — 250, 260 — 264.
5. Михайліченко Г. І. Организация туристических подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С.7 — 21.
6. Сокол Т. Г. Организация обслуживания в готелях і туристичних комплексах. Підручник/ Т. Г. Сокол. — К.: Альтепрес, 2009. — С.90 — 97, 139 — 143.
7. Чорненька Н. В. Организация туристической индустрии: навчальний посібник / Н. В. Чорненька. — К.: Атіка, 2008. — С.144 — 186.

Самостійна робота (завдання)

1. Розробіть порівняльну таблицю усіх можливих організаційно-правових форм туристського підприємства. Виділіть привабливі та небажані для підприємства сторони кожної із цих форм.
2. Виділіть спільні та відмінні ознаки функціонування туристських операторів і туристських агентств. Дані занести до таблиці.
3. На основі джерел Інтернету дати характеристику діяльності найбільших туроператорів України.
4. Скласти обґрунтування створення туристської фірми в певному туристському регіоні (місті) України. Обумовити спеціалізацію підприємства та підготувати характеристику її майбутньої діяльності.
5. Обрати організаційно-правову форму туристського підприємства та скласти штатний розклад. Підготувати перелік відповідних документів на отримання ліцензії на впровадження туристської діяльності.

Ситуаційний аналіз

1. Ви прийняли рішення зареєструвати власне туристське підприємство і плануєте займатися реалізацією турів інших туристських підприємств. Оберіть найбільш привабливу організаційно-правову форму для реєстрації підприємства. Відповідь обґрунтуйте.
2. Під час створення туристського підприємства Ви зіткнулися перед вибором співробітників. Співробітників із якими якостями Ви хотіли б бачити на підприємстві? Якими засобами Ви плануєте здійснювати відбір персоналу?

ІНДИВІДУАЛЬНО-КОНСУЛЬТАТИВНА РОБОТА

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

Індивідуально-консультативна робота з теоретичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

- індивідуальних консультацій (запитання-відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу дисципліни);
 - групових консультацій (розгляд типових прикладів, практики впровадження та використання нових методів та методик у виробничу практику).
- Індивідуально-консультативна робота з практичної частини дисципліни проводиться у вигляді:
- індивідуальних консультацій (розгляд практичних завдань, стосовно яких виникли запитання);
 - групових консультацій (розгляд практичних ситуацій, які потребують колективного обговорення).
- Індивідуально-консультативна робота для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу проводиться у вигляді:
- індивідуального захисту самостійних та індивідуальних завдань;
 - підготовки рефератів для виступу на науковому семінарі;
 - підготовки рефератів для виступу на науковій конференції.

МЕТОДИКИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ

При викладанні дисципліни «Організація туристських подорожей» для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції; робота в малих групах; семінари-дискусії; кейс-метод; ділові ігри.

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага студентів концентрується на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів із роздаванням студентам під час лекцій друкованого матеріалу та виділенням головних висновків із питань, що розглядаються. При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонуються питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор задає питання, які спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. При викладанні лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання,

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Метою самостійної роботи є поглиблене вивчення відповідних тем і питань курсу «Організація туристських подорожей».

Самостійна робота є однією із складових навчального процесу, на яку припадає значний обсяг навчального часу. При цьому студент є активним учасником навчального процесу, набуває навичок самоорганізації, самостійного пошуку інформації, прийняття рішень і т. ін. Правильна організація самостійної роботи дозволяє максимально індивідуалізувати навчання, підвищити ефективність навчального процесу в цілому.

Одним із видів самостійної роботи є опрацювання лекційного матеріалу, визначення головного у змісті лекції, засвоєння її основних моментів. При цьому не слід дослівно записувати за лектором, а своїми словами фіксувати найсуттєвіше: тему, її основні питання та положення. Записувати слід акуратно і чітко, краще у зошиті в клітинку (через клітинку). На сторінках конспекту залишати широкі поля для додаткових поміток під час самостійної роботи над літературою.

Щоб зрозуміти і добре засвоїти лекційний матеріал, до кожної наступної теми слід ретельно готуватись: систематично опрацювати матеріал попередньої лекції, і, якщо це необхідно, опрацювати рекомендовану літературу, повторювати пройдений матеріал, на який лектор посилався при викладанні нового, якщо з певних причин лекція пропущена, її необхідно законспектувати і опрацювати самостійно, незрозумілі питання з'ясувати на консультації.

Для ґрунтовного засвоєння матеріалу необхідно вдумливо конспектувати його, вдаючись до різних видів запису (витяги, тези, цитати і т. ін.). Додільно підготувати власні спостереження та висновки, обґрунтовуючи їх теоретичними положеннями та рекомендаціями.

Професійному розвитку студентів сприяє самостійне виконання творчих і практичних завдань, різноманітні форми пошукової, дослідної роботи.

Викладач систематично контролює самостійну роботу студентів: перевіряє конспекти, виконання завдань творчого характеру, надає необхідну допомогу для активізації навчальної діяльності студентів.

Окремими формами самостійної роботи студента, передбаченими навчальним планом, є написання рефератів, контрольних робіт, а також підготовка творчих проектів і наукових доповідей.

? Застання для самоперевірки

1. Дайте визначення поняття «туристське підприємство».
2. Назвіть основні етапи створення туристського підприємства.
3. Які Вам відомі організаційно-правові форми господарських товариств?
4. До виконання яких основних функцій зводиться діяльність туристських підприємств?
5. Визначить основну мету функціонування туристських підприємств.
6. Назвіть та охарактеризуйте кваліфікаційні ознаки підприємств туристської індустрії.
7. Як поділяються туристські підприємства за ступенем їх домінування на туристському ринку?
8. Які некомерційні туристські організації функціонують на туристському ринку?
9. Розкажіть про особливу форму господарювання — франчайзинг.
10. Дайте коротку характеристику фірм-туроператорів і фірм-турагентів. Як вони визначаються Законом України «Про туризм»?
11. Які особливості туроператорської діяльності?
12. Що є основою діяльності турагента?
13. Що таке «туристський продукт»? Які є складові цього поняття?
14. Що таке «тур», із чого він складається?
15. Дайте визначення поняття «туристські ресурси», назвіть їх основні види.
16. Як Ви розумієте поняття «туристська інфраструктура»?
17. Дайте визначення поняття «туристська індустрія» та її складових.
18. Назвіть основні законодавчі документи, що регулюють туристську діяльність в Україні.
19. Визначте основні умови ліцензування туристської діяльності в Україні.
20. Які органи державної влади здійснюють ліцензування туристської діяльності в Україні?
21. Наведіть перелік документів, необхідних, для подання до органу ліцензування на отримання ліцензії для здійснення туроператорської діяльності.
22. Який порядок надання та анулювання ліцензії?
23. За якими критеріями здійснюється підбір кадрів до апарату управління?
24. Які повноваження входять у функції головного менеджера з туризму?
25. Що входить в обов'язки агента з продажу авіаквитків?
26. Що слід розуміти під кадровою політикою на підприємствах туристської індустрії?
27. Назвіть функції каналів розподілу туристського продукту.
28. Між ким є посередниками оптові туристські фірми (туроператори)?

✎ Тематика рефератів

1. Етапи створення туристського підприємства.
2. Ліцензування та сертифікація туристських послуг в Україні.
3. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристської фірми.
4. Обладнання та оформлення офісу туристських фірми.

5. Організація роботи front -, back -офісів та call-центру туроператорів.
6. Організація агентського бізнесу з продажу квитків на авіа-, залізничні та автотранспортні перевезення.

ТЕМА 1.2. ТЕХНОЛОГІЯ СТВОРЕННЯ ТУРИСТСЬКОГО ПРОДУКТУ ТА ФОРМУВАННЯ ЙОГО АСОРТИМЕНТУ

Вибір географії подорожей туристським підприємством (фірмою). Принципи туристського районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт. Туристські ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Туристська привабливість території України. Основні туристські регіони та райони України. Розвиненість туристської інфраструктури впродовж транспортних коридорів.

Характеристика асортименту послуг туристської фірми.

Планування туристських подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.

Аквізіція туристів і засоби залучення туристів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.

Організація туристського обслуговування різних типів споживачів.

Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей. Завдання та обов'язки керівника туристської групи.

Ді Словник

➤ **Аквізитор** — службовець (працівник) туристського чи транспортного агентства, в обов'язки якого входить залучення нових клієнтів, прийом та оформлення замовлень на бронювання туристського та транспортного обслуговування.

➤ **Аквізіція** — залучення нових клієнтів до придбання туристських та транспортних послуг. У міжнародному туризмі аквізіцією є залучення в країну іноземних туристів із метою отримання валюти. Аквізіцією заманоються туристські та транспортні компанії.

➤ **Додаткова послуга** — послуга, що може надаватися у процесі обслуговування, але не передбачена програмою перебування і не входить в основну вартість путівки (прокат, побутове обслуговування, обмін валют, транспорт, збереження речей, розваги, різноманітні види харчування тощо).

➤ **Курорт** — місцевість із природними лікувальними чинниками (джерела мінеральних вод, сприятливий клімат, морські пляжі тощо) та необхідними умовами для їх використання з лікувально-профілактичною метою. Санаторно-курортні та оздоровчі заклади (санаторії, пансіонати з лікуванням, будинки й бази відпочинку тощо) належать до туристської індустрії, а вітчизняні та іноземні громадяни, які користуються їхніми послугами — до туристів.

➤ **Основний комплекс послуг** — це набір послуг, що складають основу програму обслуговування в рамках туру. В залежності від цільової

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ДО ВИКОНАННЯ МОДУЛЬНИХ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Модульна контрольна робота є рубіжним контролем, що виявляє рівень опанування студентом курсу «Організація туристських подорожей».

Метою модульної контрольної роботи є вивчення курсу «Організація практичних знань, які студент набуває під час вивчення курсу «Організація туристських подорожей».

Завдання до контрольної роботи видається викладачем профілюючої дисципліни.

Зарахування контрольної роботи вважається виконаним, коли студент подає викладачу для перевірки письмову відповідь.

Студент обов'язково має виконувати всі модульні контрольні роботи.

Модульна контрольна робота проводиться у формі тестування та відповіді на поставлені питання. Робота виконується під час аудиторних годин, що відведені для їх написання.

Зміст роботи: стисла конкретна письмова відповідь на два поставлені питання та відповідь на тести (поставити один правильний варіант відповіді) має бути написана розбірливим почерком, обов'язково вказавши групу та прізвище студента.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ДО ПІДГОТОВКИ СЕМІНАРСЬКОГО ЗАНЯТТЯ

Семінар, як одна із форм навчальних занять, розрахований на глибоке та повне опанування студентом певної теми, питання чи проблеми на основі самостійного вивчення рекомендованої літератури. На семінарських заняттях студент бере участь в їх колективному творчому обговоренні, оволодіває науковими методами аналізу певних явищ і проблем.

Систематична підготовка до семінару привчас до самостійної роботи з першоджерелами — періодичними виданнями, науковою, навчальною, навчально-методичною літературою і т. ін. Під час занять створюються умови для перевірки та виявлення інтелектуального рівня студентів, для набуття уміння викладати матеріал, логічно висловлюватись, колективно обговорювати гострі проблеми, відстоювати власну точку зору, аргументувати свою позицію.

Готуючись до відповіді, важливо, в першу чергу, визначити напрями наукових досліджень із певної проблеми та впровадження їх результатів у практику. Доцільно підготувати власні спостереження та висновки, обґрунтовуючи їх теоретичними положеннями та рекомендаціями.

У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або у малих групах (при попередньому поясненні викладача) вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, виробничі ситуації чи ділові ігри. Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладачем проводиться перевірка роботи, яку виконували студенти, та підведення підсумків із виставленням відповідної оцінки залежно від результатів виконаної роботи.

73. Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств.
74. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню.
75. Оформлення замовлень на комплексне туристське обслуговування.
76. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.
77. Порядок бронювання через Internet.
78. Процеси організації, обліку та контролю туристського обслуговування.
79. Види та форми розрахунків за туристське обслуговування.
80. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.
81. Обов'язки та повноваження представника туристської фірми за кордоном.
82. Основні права та обов'язки туриста.
83. Відшкодування витрат.
84. Договірна та не договірна шкода. Форс-мажор.
85. Етапи претензійної роботи.
86. Нормативно-правові акти, що забезпечують безпеку туристських подорожей
87. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті.
88. Правила поведінки туристів у разі надзвичайних ситуацій
89. Правила поведінки туристів у разі специфічних факторів ризику
90. Обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування

направленості та призначення туру він включає в себе наступні послуги — транспортування (перевезення), проживання, харчування, страхування.

➤ **Програма обслуговування туристів** — документ, який містить детальну інформацію про набір послуг, що надаються у відповідності з їх вимогами і тематикою туру, на маршруті подорожі та в указаний термін у місцях перебування. Найчастіше — це план реалізації туристських послуг, які обумовлені в договорі з наведенням дат і часу прибуття в пунктах зупинки на маршруті, розміщення в готелі, відвідування центрів туризму з метою їх огляду, харчування, а також пересування на маршруті за допомогою вказаних у програмі транспортних засобів.

➤ **Програма перебування** — план заходів, намічених для задоволення туристських інтересів подорожуючих та які визначають призначення і вид туру. До складу програм входять такі елементи, як **цільові** — заходи, обумовлені метою подорожі; **додаткові** — заходи, які включаються до програми з метою її урізноманітнення; **супутні** — час, що відводиться на сон, їжу, відпочинок, самостійну діяльність туристів; **технологічні** — час на очікування, доїзди тощо.

➤ **Спеціалізовані послуги** — послуги, що надаються підприємствами-посередниками в туризмі. Це послуги туристських бюро, агентств, операторів, екскурсійних бюро та інших підприємств.

➤ **Технологія створення туристського продукту** підприємств-посередників (гуроператорів, турагентів, агентів) — це діяльність щодо комплектації різного виду товарів і послуг у єдине ціле — тур.

➤ **Тур** — 1. Комплекс послуг із розміщення, перевезення, харчування туристів, екскурсійні послуги, а також послуги гідів-перекладачів та інші, що надаються залежно від мети подорожі. 2. Туристська поїздка по визначеному маршруту в конкретний термін, забезпечена комплексом послуг у сфері житла, розміщення, медичного і культурного обслуговування. 3. Первинна одиниця туристського продукту на продаж, реалізована як одне ціле, продукт праці туроператора.

➤ **Туристський комплекс** — замкнена мережа споруд, що призначені для обслуговування туристів і мають відповідні бази для ночівлі (готелі, мотелі тощо), харчування (ресторани, кафе, бари тощо) та для додаткових послуг (у т.ч. споруди, які забезпечують туристам можливість користуватися природними благами (обладнані пляжі, оглядові майданчики тощо), а також спортивні та розважальні об'єкти (стадіони, спортивні майданчики, басейни кінотеатри та ін.).

➤ **Туристський маршрут** — попередньо спланований суб'єктом туристської діяльності шлях туристської подорожі (екскурсії, походу), що характеризується визначеним порядком пересування туристів через географічні центри.

➤ **Туристський продукт** — сукупність речових (предметів споживання) та не речових (у формі послуг) споживчих вартостей. Необхідних для задоволення потреб туриста. Які виникають у період його туристської подорожі.

- **Туристський центр** — місце зосередження системи підприємств прийому та усіх видів обслуговування туристів в одному з вузлових пунктів подорожі — місті, де заплановано багатоденне перебування туристів для ознайомлення із зосередженими тут визначними пам'ятками.
- **Туристські ресурси** — сукупність природно-кліматичних та культурно-історичних ресурсів будь-якої території.

Семінарське заняття № 1.

Технологія створення туристського продукту та формування його асортименту

1. Тур як основний ринковий продукт.
 2. Характеристика асортименту послуг туристської фірми.
 3. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.
 4. Аквазіція туристів і засоби залучення туристів
 5. Організація туристського обслуговування різних типів споживачів.
- Додаткова література**
1. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С.183 — 212.
 2. Кифяк В. Ф. Организация туристической деятельности в Украине: навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. Чернівці: Книги — XXI, 2003. — С.88 — 100.
 3. Любішев О. О. Методика розробки турів: навч. посіб. / О. О. Любішева. — К.: Альтерпрес, 2003. — С. 8 — 27
 4. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С.22 — 83.

➤ Самостійна робота (завдання)

1. Розробити маршрут туристської подорожі та скласти програму перебування подорожніх.

? Запитання для самоперевірки

1. Дайте визначення понять: «тур», «туристський продукт», «туристський маршрут», «програма перебування туристів».
2. Визначити склад туристського продукту.
3. У чому полягають специфічні особливості послуги як товару?
4. За якими основними ознаками класифікується туристський продукт?
5. Назвіть основні етапи розробки нового туристського продукту.
6. З яких етапів складається процес підготовки, реалізації та проведення туру?
7. Назвіть та дайте коротку характеристику видів турів відповідно до ознак їх класифікації.

37. Водні маршрути України на туристському ринку.
38. Специфіка організації туристських маршрутів на річкових і морських суднах.
39. Етапи розробки водного маршруту.
40. Права та обов'язки партнерів угоди з фрахту.
41. Організація роботи служб туристського обслуговування на судні.
42. Ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей.
43. Види автотранспорту та автотранспортного обслуговування туристів.
44. Вимоги до обладнання пасажирських автобусів і персоналу.
45. Особливості організації міських, міжміських і міжнародних перевезень.
46. Розробка автобусного маршруту, його зміст.
47. Паспорт автобусного маршруту.
48. Правила оренди автомобілів у зарубіжних країнах і діяльність компаній із прокату автомобілів.
49. Організація діяльності керівника туристської групи, гід-перекладача на автобусному маршруті.
50. Особливості організації подорожей для туристів-індивідуалів на власному та орендованому автотранспорті.
51. Туристські формальності та їх види.
52. Державне регулювання формальностей у сфері туризму.
53. Нормативно-правова база виконання туристських формальностей.
54. Паспортні формальності. Види закордонних паспортів та інших документів, що засвідчують особу в міжнародному туризмі.
55. Візові формальності. Види віз та порядок їх оформлення.
56. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів.
57. Туристська віза та правила її оформлення.
58. Міжнародна туристська візова політика України.
59. Прикордонні та митні формальності. Митна декларація.
60. Валютні формальності.
61. Санітарно-епідеміологічні правила в міжнародних туристських подорожах.
62. Місцеві туристські формальності та збори.
63. Переміщення через кордон культурних цінностей.
64. Сутність страхування та його основні види.
65. Особисте страхування. Обов'язкові види особистого страхування.
66. Страхування майна
67. Страхування відповідальності.
68. Страхові сервісні компанії assistance.
69. Страхування транспортних ризиків. Система «зелена карта».
70. Договірна робота в туризмі.
71. Ваучер як основний туристський документ. Правила оформлення туристських ваучерів.
72. Оформлення документів туристської групи.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Етапи створення туристського підприємства.
2. Ліцензування та сертифікація туристських послуг в Україні.
3. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристської фірми.
4. Обладнання та оформлення офісу туристських фірм.
5. Організація роботи front -, back -офісів та call-центру туроператорів.
6. Організація агентського бізнесу з продажу квитків на авіа-, залізничні та автотранспортні перевезення.
7. Тур як основний ринковий продукт.
8. Характеристика асортименту послуг туристської фірми.
9. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.
10. Аквавізії туристів і засоби залучення туристів.
11. Організація туристського обслуговування різних типів споживачів.
12. Програмне забезпечення туру.
13. Види та характеристика програмних заходів.
14. Договірні стосунки в туризмі.
15. Техніка та технологія продажів у туристській фірмі.
16. Форми та стилі обслуговування клієнтів.
17. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.
18. Транспортна мережа світу.
19. Види перевезень на авіаційному, залізничному, водному, автомобільному транспорті.
20. Транспортні подорожі на туристському ринку.
21. Види, форми і перспективи розвитку транспортних подорожей.
22. Нормативно-правова база авіаперевезень.
23. Аналіз ринку міжнародних авіаперевезень.
24. Перевізні документи на міжнародних авіалініях і порядок їх оформлення.
25. Оформлення перевізних документів на внутрішніх авіалініях.
26. Види спеціалізованих туристських авіаподорожей.
27. Типова угода між туристською фірмою та авіапідприємством про організацію чартерного рейсу. Права та обов'язки партнерів, обумовлені угодою.
28. Специфіка роботи керівника туристської групи, гίδα-перекладача на маршруті.
29. Класифікація перевезень.
30. Види поїздів і вагонів.
31. Основні принципи організації перевезення туристів залізничним транспортом.
32. Правила перевезення пасажирів і багажу на внутрішніх маршрутах.
33. Правила перевезення пасажирів і багажу на міжнародних маршрутах.
34. Функції керівника туристської групи, гίδα-перекладача в оформленні перевізних документів.
35. Сучасний стан і перспективи розвитку залізничних перевезень в Україні.
36. Основні морські та річкові круїзні зони світу.

8. Назвіть типи туристів та визначить особливості до формування програми перебування до кожного типу.
9. Назвіть основні правила та порядок складання програми перебування туристів.
10. Визначте та охарактеризуйте фактори, що впливають на структуру турів та формування їх програмного забезпечення.
11. Які завдання ставляться перед спеціалістами туристського супроводу, дайте їх аналіз.

Тематика рефератів

1. Туристські ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів України.
2. Характеристика асортименту послуг туристської фірми.
3. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.
4. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.
5. Організація туристського обслуговування різних типів споживачів.
6. Завдання та обов'язки керівника туристської групи.

ТЕМА 1.3.

ПРИНЦИПИ ФОРМУВАННЯ ПРОГРАМ ПЕРЕБУВАННЯ ТУРИСТІВ

Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.

Види та характеристика програмних заходів в туризмі.

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

Діалог

- **Агентство роздрібно** — туристське агентство, що займається продажем туристських послуг своїм клієнтам для їх кінцевого споживання.
- **Бюро бронювання** — служба прийому та виконання замовлень на бронювання різних видів туристського обслуговування. Зазвичай вона є структурною частиною великих туристських фірм і виконує функції продажу туристських продажам чи інших туристських послуг.
- **Бюро замовлень** — служба прийому та виконання замовлень на бронювання місць на транспорті, яка спеціалізується на транспортних засобах. Великі транспортні компанії мають власну мережу бюро замовлень квитків, через які вони здійснюють продаж.

➤ **Мережа збуту** — об'єднана одним турорганізатором певна кількість туристських агентств, бюро замовлень, агентів зі збуту, аквізиторів та інших суб'єктів туристського ринку, метою діяльності яких є розподіл і збут туристського продукту фірми.

➤ **Канали розподілу (збуту)** — 1. Шлях туристського продукту від формування, розподілу, збуту до споживання, з використанням різних засобів і заходів реалізації. 2. Сукупність організації чи окремих осіб, які приймають на себе чи допомагають передати іншому право власності на конкретний товар чи послугу на шляху від виробника до споживача.

Семінарське заняття №2.

Принципи формування програм перебування туристів

1. Програмне забезпечення туру.
2. Види та характеристика програмних заходів.
3. Договірні стосунки в туризмі.

Література

1. Кабушкін Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкін, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С.293 — 334.
2. Кифяк В. Ф. Организация туристической діяльності в Україні: навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. Чернівці: Книги — XXI, 2003. — С.88 — 100
3. Любіцев О. О. Методика розробки турів: навч. посіб. / О. О. Любіцева. — К.: Альтерпрес, 2003. — С.27 — 50.
4. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: підручник / Т. Г. Сокол. — К.: Грамота, 2006. — С.153 — 159.

Самостійна робота (завдання)

1. Складіть типовий договір із партнерами та постачальниками послуг.
2. Складіть контракт із надання турпослуг.

? Запитання для самоперевірки

1. Назвіть вимоги щодо організації надання туристських послуг різних видів.
2. З яких розділів складається типовий договір туристської фірми з партнерами?
3. Чим агентська угода відрізняється від типового договору?
4. Назвіть головні канали реалізації туристського продукту.
5. Чим відрізняються внутрішні та зовнішні канали збуту турпродукту?
6. Назвіть методи збуту туристського продукту.
7. Що становлять собою власні бюро продажів та які їх головні функції?
8. Охарактеризуйте контрагентську мережу і назвіть головні умови агентських угод.
9. Охарактеризуйте різноманітні схеми ринкових каналів просування

Семінарське заняття №16.

Безпека туристських подорожей

1. Нормативно-правові акти, що забезпечують безпеку туристських подорожей
2. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті.
3. Правила поведінки туристів у разі надзвичайних ситуацій.
4. Правила поведінки туристів у разі специфічних факторів ризику.
5. Обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місті) перебування

Література

1. Биржаков М. Б. Введение в туризм: учебник. — Издание 8-е переработ. и доп./ М. Б. Биржаков. — СПб.: Издательский дом Герда, 2006. — С.229 — 245.
2. Кабушкін Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкін, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С.337 — 344.
3. Маринин М. М. Туристические формальности и безопасность в туризме / М. М. Маринин. — М.: Финансы и статистика, 2004. — 144 с.
4. Сапронов Ю. Г. Безопасность жизнедеятельности в туризме и туристской индустрии: учебное пособие / Ю. Г. Сапронов, И. А. Занина, О. В. Соколова. — Ростов н/Д: Феникс, 2009. — 277 с.

? Запитання для самоперевірки

1. Опишіть фактори ризику в туризмі та наведіть конкретні приклади.
2. Назвіть нормативні документи щодо безпеки туризму в українському та міжнародному законодавстві.
3. Назвіть основні вимоги безпеки, що висуваються до туристського автобусу.
4. Як забезпечити власну безпеку при потраплянні автотранспортного засобу в аварію?
5. Перерахуйте основні види екологічно чистих транспортних засобів.
6. Назвіть основні вимоги безпеки при перевезення групи дітей.
7. Назвіть основні вимоги безпеки при перевезенням на гірських маршрутах.
8. Які заходи зобов'язані здійснювати туристські підприємства з метою забезпечення безпеки туристів?
9. Як туризм впливає на довкілля та які є способи запобігання шкідливому впливу на навколишнє природне середовище?

Тематика рефератів

1. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків.
2. Правила поведінки на транспорті. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті.
3. Безпека гірського туризму.
4. Правила поведінки туристів у разі природних і техногенних катастроф.

ТЕМА 4.6.

БЕЗПЕКА ТУРИСТСЬКИХ ПОДРОЖЕЙ

Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристських подорожей. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Правила та норми, що регулюють питання безпеки туристських подорожей в Україні. Перелік нормативно-правових актів що забезпечують безпеку туристських подорожей (міжнародних та українських).

Правила поведінки на транспорті. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті.

Правила поведінки туристів у разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм та інші кримінальні дії).

Правила поведінки туристів в разі виникнення травмонезбезпеки, шкідливого впливу довкілля, пожежонебезпеки, випромінювання, підвищеної запиленості і загазованості повітря, впливу хімічних факторів тощо.

Правила поведінки туристів у разі специфічних факторів ризику (природні та техногенні катастрофи, поганий стан об'єктів матеріально-технічного забезпечення, недостатня підготовка інструкторського персоналу, недостатня підготовка самих туристів, брак інформації тощо).

Обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі.

Обов'язки рецептивної туристичної фірми щодо надання допомоги в разі настання форс-мажорних обставин.

Основні положення міжнародних документів із питань безпеки туристських подорожей.

Словник

➤ **Нещасний випадок** — це uszkodження органів людини або порушення їхньої функції при раптовому впливі навколишнього середовища. Н

➤ **Перша медична допомога** — комплекс невідкладних медичних заходів, які проводяться людиною, що раптово захворіла або постраждала, на місці пригоди та під час її транспортування до медичного закладу.

➤ **Тероризм** (від лат. *terror* — жах) — суспільно небезпечна діяльність, яка полягає у свідомому, цілеспрямованому застосуванні насильства шляхом захоплення заручників, підпалів, убивств, торгів, залякування населення та органів влади або вчинення інших посягань на життя чи здоров'я ні в чому не повинних людей або погрози вчинення злочинних дій із метою досягнення злочинних цілей.

➤ **Техногенна катастрофа** — велика аварія на техногенному підприємстві, що несе за собою масову загибель людей та екологічну катастрофу.

➤ **Травматизм** — однотипні uszkodження, які повторюються серед окремих груп населення, визначені поняттям травматизм. В залежності від умов та характеру uszkodження розрізняють такі види травматизму: промисловий, сільськогосподарський, побутовий, вуличний, транспортний, спортивний, військовий, дитячий.

туристського продукту туроператора.

10. Які існують оптові та роздрібні туристські фірми та їхнє місце в структурі каналів збуту?

11. Назвіть традиційні та альтернативні форми продажу туристського продукту.

Тематика рефератів

1. Програмне обслуговування в туризмі.
2. Види та характеристика програмних заходів в туризмі.
3. Умови виконання програм перебування туристів.
4. Методи збуту туристського продукту.
5. Бюро продажів та їх головні функції.

ТЕМА 1.4.

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Шкала потреб клієнтів і формування психологічного портрету потенційних туристів.

Техніка та технологія продажів у туристській фірмі. Комунікація у безпосередньому спілкуванні та методи продажу. Формування основних каналів збуту продукту.

Форми та стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнттури туристської фірми. Порівняльний аналіз (позиціонування) пропозиції туристської фірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту. Змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту, а також його відповідність вимогам певних типів туристів.

Формування комунікаційних навичок менеджера з продавців туристської фірми.

Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристської фірми.

Словник

➤ **Агент туристський** — юридична особа, яка виступає в якості посередника між продавцем і покупцем туристських послуг та замається за дорученням фірми-туроператора, транспортної компанії чи готельного підприємства роздрібно продажем туристського продукту на умовах комісійної винагороди.

➤ **Агент туристський дипломований** — особа, яка має диплом про закінчення навчального закладу за спеціальністю, пов'язаною із туристською індустрією та займається діяльністю туристського агентства.

➤ **Комунікація** — це процес двостороннього обміну ідеями та інформацією, що сприяє взаєморозумінню. Різноманітні види й способи комунікації можна поділити на три групи: усну, письмову й візуальну.

➤ **Методи продажу** — це сукупність прийомів щодо здійснення всіх основних операцій, пов'язаних із безпосередньою реалізацією турпродукту

споживачам. За кордоном використовується синонім цього терміну — «шкала продажу».

➤ **Типи туристів.** Під час маркетингових досліджень виділяють чотири типи туристів; 1) *ослий тип* — характеризується невеликим або середнім сімейним прибутком; 2) *осло-мобільний тип* — туристи, які люблять поєднувати відпочинок із відкриттям або пізнанням чогось нового; 3) *мобільний тип* — обирають тури з насиченою програмою і великою кількістю об'єктів відвідування, міст, національних парків; 4) *кочовий тип* — індивідуальні, або самодіяльні туристи, мисливці, любителі сафари, готові й здатні подорожувати самостійно.

Семінарське заняття №3.

Організація обслуговування клієнтів

1. Техніка та технологія продажів у туристській фірмі.
2. Форми та стилі обслуговування клієнтів.
3. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.

Література

1. Власова Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — 256 с.
2. Кіптенко В. К. Менеджмент туризму: підручник / В. К. Кіптенко. — К.: Знання, 2010. — С.270 — 329.
3. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — 115 — 121.
4. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: підручник / Т. Г. Сокол. — К.: Грамота, 2006. — С.119 — 138.

➤ Самостійна робота (завдання)

1. Віддайте одну із туристських фірм і оцініть культуру обслуговування клієнтів.

? Застосування для самоперевірки

1. Охарактеризуйте шкалу потреб клієнтів туристської фірми.
2. Визначить функціональну модель менеджменту.
3. Форми та стилі обслуговування клієнтів.
4. Формування банку даних постійних клієнтів туристської фірми.
5. На яких якість характеру базуються професійна культура фахівця туристської галузі?
6. Визначить значення особливостей темпераменту людини для професійної підготовки.

➤ Самостійна робота (завдання)

1. Під час перельоту Одеса — Анталія було втрачено багаж туриста вагою 21 кг. Яку компенсацію отримає турист?
2. Використовуючи Франкфуртську таблицю розрахуйте суму відшкодування моральної та матеріальної шкоди, заподіяної туристові з вини туроператора, загальна вартість туру становила 900 Є.
 - а) під час прибуття на відпочинок туриста була розміщено у двомісний номер замість одномісного;
 - б) виліт було перенесено на 5 год.
 - в) у номері не працював кондиціонер;
 - г) у готелі була відсутня служба догляду за дітьми.
 - д) під час посадки на літак, з'ясувалось, що туриста немає в списках на посадку.
 - є) по прибутті в готель туристів відмовились поселити у зв'язку із несплатою туроператором послуги.

? Застосування для самоперевірки

1. У чому полягають права туристів і як фірми можуть забезпечити їх дотримання?
2. У яких нормативних документах ідеться про права та обов'язки туристів?
3. Виконання яких обов'язків туристи неухильно дотримуються, а яких намагання уникнути? Відповідь обгрунтуйте. Та основні заходи щодо нівелювання їх впливу.
4. Визначте фактори ризику в туризмі
5. Що означає термін «претензійна робота з туристами»? Назвіть етапи такої роботи.
6. Охарактеризуйте конкретні етапи претензійної роботи з туристами і наведіть приклади.
7. Якими нормативними документами слід керуватися у претензійній роботі з туристами?
8. Як визначаються розміри компенсації матеріальної та моральної шкоди, заподіяної туристам?

➤ Тематика рефератів

1. Відповідальність туроператора і турагента за неякісні послуги.
2. Взаємовідносини між туроператором і турагентом у разі відмови туриста від туру.
3. Форс-мажорні обставини, їх відображення в договорі.
4. Порядок документального оформлення претензій із туру і строки їх пред'явлення.

➤ **Права туриста** — туристи та екскурсанти мають право на: реалізацію закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб, захист і повагу людської гідності; необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місяця) тимчасового перебування, а також в'їзду з країни (місяця) тимчасового перебування і перебування там, про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища; інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством; отримання обов'язкової інформації, що передує укладенню договору; отримання туристичних послуг, передбачених договором; особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна; одержання відповідної медичної допомоги; відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору; сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами; реалізацію інших прав.

➤ **Форс-мажор** — дія непереборної сили або інша обставина, настання якої могло бути відвернене стороною, відповідальною за виконання зобов'язання за договором (угодою), і яка є причиною його невиконання (наприклад, війна, стихійне лихо (повені, землетрус, бурі), страйки тощо).

У разі настання форс-мажору, як правило, туристські фірми не несуть відповідальність ні перед партнерами, ні перед туристами за невиконання договірних зобов'язань.

Семінарське заняття № 15. **Претензійна робота в туризмі**

1. Основні права та обов'язки туриста.
2. Відшкодування витрат.
3. Договірна та не договірна шкода. Форс-мажор.
4. Етапи претензійної роботи.

Література

1. В'їзний туризм. Навчальний посібник / П. Ф. Коваль, Н. О. Алешутіна, Г. П. Андреева та ін.: Ніжин: Видавництво Лук'яненко В. В., 2010. — 304 с.
2. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С.305 — 321.
3. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: підручник / Т. Г. Сокол. — К.: Грамота, 2006. — С.200 — 208.

7. Спробуйте проаналізувати валив першого враження на формування образу вашого партнера зі спілкування.
8. Формування комунікативних навичок у спілкуванні з клієнтами. Нівелювання комунікативних бар'єрів.
9. Як можна посилити ефект адекватного сприйняття Вас оточуючими?
10. Що таке мовний етикет?

Тематика рефератів

1. Техніка та технологія продажів у туристській фірмі.
2. Формування основних каналів збуту продукту.
3. Форми та стилі обслуговування клієнтів.
4. Професійні стандарти працівників туристської фірми.

МОДУЛЬ 2. Організація транспортних подорожей і перевезень

ТЕМА 2.1.

ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ

Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів і форм транспортних перевезень.

Види транспортних подорожей та їх характеристика.

Перелік нормативно-законодавчих актів, що регулюють міжнародні транспортні перевезення.

Перевізні документи та правила їх оформлення.

Питання безпеки туристських транспортних подорожей. Перелік заходів, призначених для забезпечення безпеки транспортних подорожей. Діяльність міжнародних організацій із питань безпеки перевезень різними видами транспорту.

Основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів.

Особливості розробки транспортних маршрутів. Вимоги щодо парку транспортних засобів для перевезення туристів. Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових і чартерних маршрутах. Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.

❖ Словник

➤ **Засоби транспорту** — елемент туристської інфраструктури. Засоби транспорту класифікуються ЮНВТО таким чином: 1) повітряний транспорт; 2) водний транспорт; 3) сухопутний транспорт.

➤ **Квиток** — документ, що підтверджує договір між транспортною фірмою та пасажиром (туристом), який дає право на перевезення в зазначеному транспорті, вказаного рейсу (часу) за визначеним у ньому маршруті.

➤ **Пасажир** — людина, що здійснює переміщення за допомогою засобів транспорту.

➤ **Перевезення** — туристська послуга, що надається транспортною організацією на підставі договору перевезення, укладеного з туроператором, відповідно до якого перевізник зобов'язується доставити пасажирів і багаж у пункт призначення, а туроператор (відправник) зобов'язується сплатити за перевезення встановлену плату.

➤ **Перевізник** — приватна особа чи фірма, які доставляють товари і людей з одного місця в інше.

➤ **Рейс** — маршрут транспортного засобу в один кінець.

➤ **Рейс регулярний** — маршрут транспортного засобу, включений до регулярного розкладу.

ТЕМА 4.5.

ПРЕТЕНЗІЙНА РОБОТА В ТУРИЗМІ

Основні права та обов'язки туристів.

Порядок відшкодування втрат у разі невиконання або неякісного виконання туристського обслуговування.

«Договірна» та «недоговірна» шкода. Порядок компенсації втрат.

Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам із вини туроператора.

Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.

❖ Словник

➤ **Договірна шкода** — це шкода заподіяна туристу зменшенням кількості, зниженням якості або неналежним виконанням умов договору.

➤ **Конфлікт** — зіткнення протилежних інтересів, поглядів, гостра суперечка, ускладнення, боротьба ворогуючих сторін різного рівня та складу учасників.

➤ **Майнова шкода** — зменшення майнової сфери особи (учасника правовідносин, потерпілого) внаслідок пошкодження чи знищення її майна або внаслідок порушень її особистих немайнових прав.

➤ **Моральна шкода** — втрати немайнового характеру внаслідок моральних чи фізичних страждань, або інших негативних явищ, заподіяних фізичній чи юридичній особі незаконними діями або бездіяльністю інших осіб.

Моральна шкода полягає у фізичному болю та стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку з каліцтвом або іншим ушкодженням здоров'я; у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку з протиправною поведінкою щодо неї самої, членів її сім'ї чи близьких родичів; у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку із знищенням чи пошкодженням її майна; у приниженні честі та гідності фізичної особи, а також ділової репутації фізичної або юридичної особи. Розмір моральної шкоди визначається судом незалежно від майнової шкоди.

➤ **Недоговірна шкода** — це шкода, що була спричинена туристові третьою особою (наприклад, підприємства обслуговування, якщо їх стосунки з туристською фірмою не оформлені договором).

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

➤ **Фахівці туристського супроводу** — гідн-прекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристського супроводу — фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристським супроводом і які в установленому порядку отримали дозвіл на право здійснення туристського супроводу.

➤ **Ціна дозовірна** — грошове вираження вартості туристсько-екскурсійних послуг, встановлене за узгодженням між виробником і споживачем туристського продукту з метою більш повного врахування індивідуальних запитів споживачів, надання нових, нетрадиційних видів послуг.

➤ **Ціна** — міра і регулятор динамічної рівноваги між попитом і пропозицією на туристському ринку. Ціна ринку постійно змінюється, однак рівність попиту та пропозиції встановлюється рівноважна ціна, коли гранична корисність туристського продукту і граничні витрати на його виробництво врівноважують одне одного.

Семінарське заняття №14.

Організація туристського обслуговування,

його контроль, облік і розрахунки

1. Процеси організації, обліку та контролю туристського обслуговування.
2. Види та форми розрахунків за туристське обслуговування.
3. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.
4. Обов'язки та повноваження представника туристської фірми за кордоном.

Література

1. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С.300 — 304.
2. Балченко З. А. Бухгалтерський облік в туризмі і готелях України: Навчальний посібник / З. А. Балченко. — К.: КУТЕП, 2006. — 232 с.

➤ Самостійна робота (завдання)

1. Напишіть інструкцію обов'язків керівника туристської групи

? Застосування для самоперевірки

1. Визначить основні етапи обслуговування туристів.
2. Перерахуйте види та форми розрахунків за туристське обслуговування.
3. Особливості взаєморозрахунків і бартерних відносин у туризмі.
4. Визначить обов'язки та повноваження керівника туристської групи.

➤ Тематика рефератів

1. Види та форми розрахунків за туробслуговування.
2. Взаємозалік і бартерні відносини в туризмі.
3. Обов'язки представника туристської фірми за кордоном та його повноваження.

➤ **Рейс чартерний** — маршрут транспортного засобу, що не включений до регулярного розкладу і проводиться на окреме замовлення. Тривалість рейсу обчислюється як сума часу, витраченого на рух та стоянки.

➤ **Транспорт** — засоби пересування, що використовуються туристами, за допомогою яких можна дістатися до туристського центру: міжміський залізничний пасажирський транспорт; повітряний транспорт; міжміські й екскурсійні автобуси; круїзні судна тощо.

➤ **Транспортні тури** — подорожі організованих груп туристів за розробленими маршрутами з використанням певних видів транспортних засобів.

➤ **Трансфер** — 1. Кожне перевезення туриста всередині туристського центру (доставка з вокзалу, аеропорту чи морського порту в інший пункт, із готелю в театр і назад). 2. Доставка туриста від місця прибуття, розташованого країни перебування (аеропорт, гавань, залізнична станція), до місця розміщення (готель), де він проживатиме, й назад.

➤ **Чартер** — договір фрахтування, відповідно до якого фрахтівник зобов'язується надати фрахтувальнику за плату всю або частину місткості одного або кількох транспортних засобів на один або кілька рейсів для перевезення вантажів, пасажирів, багажу.

Семінарське заняття №4. **Загальні принципи організації** **транспортного обслуговування туристів**

1. Транспортна мережа світу.
2. Види перевезень на авіаційному, залізничному, водному, автомобільному транспорті.
3. Транспортні подорожі на туристському ринку.
4. Види, форми і перспективи розвитку транспортних подорожей.

Література

1. Аріон А. В. Організація транспортного обслуговування туристів: Навчальний посібник / А. В. Аріон. — К.: Альтерпрес, 2008. — С.7 — 19.
2. Биржаков М. Б. Индустрия туризма: перевозки: учеб. пособие / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров — СПб.: Герда, 2003. — С.13 — 38.
3. Гуляев В. Г. Туристские перевозки / В. Г. Гуляев. — М.: Финансы и статистика. — 350 с.
4. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С. 241 — 244.
5. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С.124 — 132.
6. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов. — М.: Академия, 2006.

7. Фастовець О. О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: Навчальний посібник / О. О. Фастовець. — К.: Вид-во ФПУ, 2007. — С.5 — 67.

➤ **Самостійна робота (завдання)**

1. Охарактеризувати сучасний стан і перспективи розвитку туристських транспортних подорожей в Україні.
2. Визначити і розкрити переваги авіаційного транспорту над залізничним, залізничного транспорту над водним, водного транспорту над автомобільним.

❓ **Запитання для самоперевірки**

1. Визначте перелік нормативно-законодавчих актів, що регулюють міжнародні транспортні перевезення.
2. Що таке лінійні та спеціалізовані перевезення?
3. Основні види та форми транспортних подорожей.
4. Визначте основні вимоги до парку транспортних засобів для перевезення туристів.
5. Місце транспортних подорожей на туристському ринку України.
6. Визначте пріоритети у використанні транспортних засобів при здійсненні внутрішніх і міжнародних туристських перевезень.
7. Транспорт і його роль в економіці країни.
8. Техніко-економічні особливості та недоліки основних видів транспорту.
9. Конкуренція та взаємодія основних видів транспорту при перевезенні туристів.
10. Які фактори впливають на вибір туристами транспортних засобів при організації подорожей?
11. Який вплив чинить розвиток туризму на вдосконалення матеріально-технічної бази транспорту?
12. Які протиріччя спостерігаються у взаємодії транспорту і туризму?
13. Якими способами можуть здійснюватися перевезення туристів?
14. Сформулюйте основні вимоги до поведінки пасажирів (туристів) під час подорожей різними видами транспорту.
15. Визначте основні вимоги до перевезень туристів на рейсових і чартерних маршрутах.
16. Визначте основні питання безпеки туристських транспортних подорожей. Які заходи забезпечують безпеку транспортних подорожей?

➤ **Тематика рефератів**

1. Нетрадиційні види транспорту.
2. Транспортні переваги сучасних туристів.
3. Види транспортних подорожей та їх характеристика.
4. Безпеки туристських транспортних подорожей.
5. Особливості перевезень туристів на рейсових і чартерних маршрутах.
6. Особливості міжнародних транспортних перевезень.

➤ **Тематика рефератів**

1. Процес бронювання послуг готельних підприємств.
2. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню.
3. Оформлення бронювання туристських послуг і дотримання технології бронювання.
4. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.

ТЕМА 4.4.

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ, ЙОГО КОНТРОЛЬ, ОБЛІК І РОЗРАХУНКИ

Процеси організації, обліку та контролю туристського обслуговування. Види та форми розрахунків за туробслуговування.

Взаємозалік і бартерні відносини в туризмі. Види взаєморозрахунків у туризмі.

Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування. Види компенсацій.

Охарактеризуйте обов'язки представника туристської фірми за кордоном та його повноваження.

❏ **Словник**

➤ **Демпінг** — встановлення відносно низьких цін на товари і послуги для залучення туристів. У туристській сфері демпінг набуває форми продажу туристського продукту за цінами нижче собівартості, при яких продавець зазнає збитків. Загальна угода з тарифів і торгівлі ГАТТ (нині ЮНВТО) дозволяє державам боротися з демпінгом шляхом уведення митних тарифів на демпінговий туристський продукт. Демпінг офіційно заборонений в ЄС.

➤ **Керівник туристської групи** — це представник туроператора, який уповноважений супроводжувати групу під час подорожі та надавати необхідну супровідну інформацію щодо змін у програмі туру, відповідальний за якість і комплексність наданих послуг, безпеку туру.

➤ **Комісіїні** — винагорода посереднику між сторонами у процесі купівлі-продажу матеріальних чи нематеріальних активів. Як правило становить або певний відсоток від суми угоди, або являє собою певну фіксовану суму.

➤ **Роздрібна ціна туристського продукту** — ціна, встановлена договором купівлі-продажу між туристом і туроператором, відповідно до якого турист зобов'язаний оплатити тур за погодженою ціною.

➤ **Угода бартерна** — експортно-імпортна операція з прямого обміну туристами, туристським продуктами, туристськими послугами без використання валютних засобів. У практиці туризму поширені такі бартерні угоди, як обмін туристсько-екскурсійних послуг на товари народного споживання без грошових розрахунків між партнерами.

ТЕМА 2.2.

ТУРИСТСЬКІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ НА АВІАТРАНСПОРТІ

Сучасний стан ринку авіаперевезень. Нормативно-законодавча основа міжнародних і внутрішніх перевезень на авіатранспорті.

Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Основні правила перевезення туристів та їх багажу на авіатранспорті.

Основні види тарифів на авіатранспорті, що використовуються при формуванні ціни на авіапереліт туристів. Система пільг, що використовуються на авіатранспорті.

Умови організування чартерних перевезень. Авіа-чартер.

Класи авіаперельотів. Система тарифів та пільг на авіатранспорті.

Особливості перевезення багажу туристів. Організація карго-рейсів.

Характеристика діяльності IATA як базової організації щодо регулювання міжнародних авіаперевезень, формування розкладу рейсів на міжнародних маршрутах і встановлення нормативних тарифів.

Порядок отримання сертифікату на продаж авіаквитків. Послідовність оформлення документів та основні вимоги щодо сертифікації посередницьких послуг із продажу авіаквитків.

AV Словник

➤ **Авіалінії** — підприємства, що пропонують послуги пов'язані з перевезеннями пасажирів або вантажів. Літаки які використовуються авіалініями можуть бути їх власністю або орендованими.

➤ **Авіатариф** — вартість перевезення одного пасажира літаком на визначену відстань.

➤ **Аеровокзал (пасажирський термінал)** — місце де базується більшість служб, що обслуговують пасажирів від моменту входу на територію аеропорту до вильоту та від моменту подачі трапу до часу покидання аеропорту. На території аеровокзалу знаходяться: представництва авіакомпаній, служби організації пасажирських перевезень, служби безпеки, багажна служба, служби прикордонного, імміграційного та митного контролю, різноманітні організації та підприємства, що направлені на відпочинок, розваги пасажирів (ресторани, кафе, магазини та ін.).

➤ **Аеропорт** — комплекс інженерних споруд призначений для прийому, відправлення та технічного забезпечення повітряного транспорту, а також обслуговування пасажирів та вантажу. Аеропортний комплекс повинен мати аеродром, аеровокзал (у великих містах нерідко декілька аеровокзалів), один або декілька вантажних терміналів та інші наземні споруди та необхідне обладнання.

➤ **Багажна квитанція** — офіційний документ, що оформляється авіакомпанією і видається пасажирові під час реєстрації багажу на підтвердження обов'язків авіакомпанії щодо перевезення цього багажу та видачі його господареві після закінчення перевезення.

3. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антошок, Н. М. Ганич. — К.: Знання, 2008. — С. 462 — 494.

4. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С. 281 — 299.

5. Скопєнь М. М. Інформаційні системи і технології маркетингу в туризмі: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. М. Скопєнь, М. К. Сукач. — К.: Каравела, 2010. — 336 с.

✎ Самостійна робота (завдання)

1. Складіть листи бронювання послуг різних постачальників:

- транспортної компанії;
- екскурсійного бюро;
- готелю;
- підприємства ресторанного господарства;
- підприємства, що забезпечує анімаційну програму (парк атракціонів чи інших відповідно до програми перебування туристів).

2. На прикладі програми бронювання туристського оператора охарактеризувати особливості он-лайн замовлення туристських послуг.

? Запитання для самоперевірки

1. Як інформатика впливає на правління туристськими фірмами.
2. Охарактеризуйте основні глобальні дистрибуційні системи (ГДС).
3. Перелічіть напрями застосування Інтернет-технологій у туристському бізнесі.
4. Назвіть основні властивості систем автоматизованих інформаційних технологій (САІТ).
5. Як розвивається ринок бронювання турів у режимі онлайн?
6. Які можливості для розвитку туризму відкриває застосування системи Інтернет-технологій?
7. Яку роль відіграють портали Інтернету в технологіях маркетингу та реалізації туристського продукту?
8. Глобальні системи бронювання (Global Distribution System — GDS)
9. Охарактеризуйте основні етапи розвитку і переваги системи «Galileo».
10. Охарактеризуйте основні етапи розвитку і переваги системи «Amadeus».
11. Надайте характеристику поняттям «анулювання» «своєчасне анулювання», «пізні (несвоєчасне) анулювання» та визначити їх наслідки для туристської фірми.
12. Охарактеризуйте форми штрафних санкцій у туризмі.

➤ **Бронювання** — закріплення за попереднім замовленням за туристом місця в готелі, ресторані, на транспорті, а також на культурно-видовищному заході.

➤ **Бюджетні авіакомпанії або Лоу-кост авіакомпанії** (Low Cost Carriers — LCC) — авіакомпанії, які надають послуги повітряних перевезень пасажирів за цінами відносно нижчими ніж традиційні авіалінії («WizzAir» (Лондон), «Air Arabia» (Шарджа, ОАЕ), «FlyDubai» (Дубай, ОАЕ), «WindJet» (Ріміні, Італія та ін.).

➤ **Вузловий аеропорт** (англ. *airline hub*) — це аеропорт, що використовується авіакомпанією або альянсом авіакомпаній для пересадки пасажирів і має високий відсоток стикувальних рейсів. Вузловий аеропорт є елементом так званої зіркової (всередині) мережі маршрутів, в яких пасажирів, мандруючи між аеропортами, не пов'язаними прямими авіарейсами, можуть досягти пункту призначення, здійснивши пересадку з одного рейсу на інший.

➤ **Квота** — частка (частина, відсоток) загального числа місць у готелях або транспортних засобах, квитків у культурно-видовищні заклади та ін., що виділяються для туристів (пасажирів) туристською фірмою, готельним підприємством, перевізником тощо.

➤ **Міжнародна асоціація повітряного транспорту (IATA)** (англ. *International Air Transport Association*, скорочено *IATA*) — міжнародна неурядова організація. Штаб-квартира знаходиться у Монреалі (Канада). Європейський центр — у Женеві (Швейцарія). IATA має 115 представництв по всьому світу.

➤ **Міжнародна організація цивільної авіації (ІКАО)** (з англ. *International Civil Aviation Organization, ICAO*) — заснована відповідно до Чиказької конвенції про цивільну авіацію 1944 року, є спеціалізованою установою ООН, що займається організацією і координацією міжнародного співробітництва держав у всіх аспектах діяльності цивільної авіації. Учасниками ІКАО є біля 190 держав, у тому числі на основі правонаступництва й Україна. Штаб-квартира розташована у місті Монреаль (Канада). ІКАО досліджує проблеми організації міжнародної цивільної авіації, повітряних трас, створення аеропортів і аеронавігаційних засобів, розробляє міжнародні стандарти для конструювання й експлуатації повітряних суден, правила з використання устаткування, засобів зв'язку і контролю над польотами; сприяє уніфікації митних, імміграційних і санітарних правил і т.д.

➤ **Пасажир транспортний** — пасажир, який згідно з договором міжнародного повітряного перевезення далі перевозиться тим самим рейсом, яким він прибув до проміжного аеропорту.

➤ **Пасажир транспортний** — пасажир, який згідно з договором міжнародного повітряного перевезення направляється в пункт трансферу (пересадки) одним рейсом, а далі перевозиться іншим рейсом того самого або іншого перевізника.

➤ **Повітряний транспорт** — вид транспорту, де у якості транспортного засобу для перевезення пасажирів і вантажів використовуються транспортні засоби важчі за повітря (повітряні судна авіації — літаки, вертольоти та ін.).

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

➤ **Бронювання (advanced reservation)** — це попереднє закріплення за певним туристом (клієнтом, пасажир) чи групою туристів (пасажирів) місць у готелях, на транспорті, квитків на культурно-масові заходи та інші послуги на конкретні дати.

➤ **Глобальні системи резервування (Global Distribution System — GDS)** — загальна інформаційна система, що пропонує найважливіші розподільні мережі для всієї туристської торгівлі. Найбільшими комп'ютерними системами резервування на міжнародному ринку туризму є системи Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan.

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

➤ **Несвоєчасне (пізніє) анулювання** — це анулювання гостем або замовником у термін пізніше ніж певна дата, що передусє дати запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни.

➤ **Своєчасне анулювання** — це відмова гостя або замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж до певного терміну, що передусє дати запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни.

Семінарське заняття №13. **Бронювання туристського обслуговування**

1. Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств.
2. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та угодження меню.
3. Оформлення замовлень на комплексне туристське обслуговування.
4. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.
5. Порядок бронювання через Internet.

Література (основи)

1. В'язний туризм. Навчальний посібник / П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андрєєва та ін.: Ніжин: Видавництво Лук'яненко В. В., 2010. — 304 с.
2. Кабушкін Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкін, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С.399 — 432.

4. Назвати та надати коротку характеристику основним видам документів у туризмі.
5. Особливості укладання агентської угоди.
6. Основні типи угод із авіакомпаніями та залізничними перевізниками.
7. Структура договору у туризмі.
8. Основні види туристських документів.
9. Інформаційні документи та їх основні функції.
10. Застосування ваучерів як форми договору при наданні туристських послуг.
11. Визначить основні положення та правила оформлення, заповнення, використання та зберігання туристського ваучера.
12. Облік, зберігання та контроль за зберіганням бланків ваучерів.
13. Визначить послідовність оформлення документів індивідуальних туристів.
14. Охарактеризуйте правила оформлення документів туристських груп.

✎ *Тематика рефератів*

1. Договірна робота в туризмі.
2. Ваучер як основний туристський документ. Правила оформлення туристських ваучерів.
3. Оформлення документів туристської групи.

ТЕМА 4.3.

БРОНЮВАННЯ ТУРИСТСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Правила взаємодії туристської фірми та готельного підприємства.

Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню. Каталоги пропозицій туристських послуг підприємств-партнерів.

Оформлення замовлень на комплексне туристське обслуговування. Оформлення бронювання туристських послуг і дотримання технології бронювання.

Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Системи пошуку й підбору туру та бронювання пакетних турів у режимі on-line. Порядок бронювання в режимі on-line.

Визначте порядок бронювання через Internet. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг.

Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристських послуг. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.

📖 *Словник*

➤ **Ануляція (cancellation)** — відмова гостя або замовника від заброньованого туристського обслуговування частково або туру в цілому.

Семінарське заняття №5.

Туристські перевезення на авіатранспорті

1. Нормативно-правова база авіаперевезень.
2. Аналіз ринку міжнародних авіаперевезень.
3. Перевізні документи на міжнародних авіалініях і порядок їх оформлення.
4. Оформлення перевізних документів на внутрішніх авіалініях.
5. Види спеціалізованих туристських авіаподорожей.
6. Типова угода між туристською фірмою та авіапідприємством про організацію чартерного рейсу. Права та обов'язки партнерів, обумовлені угодою.
7. Специфіка роботи керівника туристської групи, гіда-перекладача на маршруті.

📖 *Література*

1. Аріон А. В. Організація транспортного обслуговування туристів: Навчальний посібник / А. В. Аріон. — К.: Альтерпрес, 2008. — С.20 — 54.
2. Биржаков М. Б. Индустрия туризма: перевозки: учеб. пособие / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров — СПб.: Герда, 2003. — С.213 — 296.
3. Гуляев В. Г. Туристские перевозки / В. Г. Гуляев. — М.: Финансы и статистика. — 350 с.
4. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С.262 — 270
5. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С.132 — 161.
6. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание в туризме: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / О. Я. Осипова. — М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 400 с.
7. Фастовець О. О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: Навчальний посібник / О. О. Фастовець. — К.: Вид-во ФПУ, 2007. — С.126 — 179.

✎ *Самостійна робота (завдання)*

1. Підготуйте проект угоди між туристською фірмою та авіапідприємством на здійснення чартерного маршруту.
2. Розробіть схему послідовності дій при бронюванні місць у авіаперевезеннях.
3. Складіть перелік аеропортів України, що набули статусу міжнародних. Наведіть техніко-експлуатаційні характеристики одного із них (на вибір).
4. На прикладі однієї із авіакомпаній України зробіть схему повітряних маршрутів, які вона обслуговує.

Ситуаційний аналіз (Case-Study)

1. Група туристів відпочиває за путівкою на березі Чорного моря з 1 по 15 серпня. Один із туристів звернувся до керівника групи з проханням віддати йому зворотній квиток або сплатити йому вартість квитка. Інший турист перед від'їздом групи в аеропорт відмовляється від зворотного шляху. Як саме має вчинити керівник групи?
2. Група знаходиться в аеропорту вильоту. Виліт літака затримується, про що адміністрація аеропорту декілька разів робила оголошення. Туристи чекають вильоту в аеропорту вже 9 годин. У результаті ситуації що склалася а) частина туристської групи відмовляється від польоту; б) туристська група повністю відмовляється від польоту. Як саме має діяти керівник групи?

? Застосування для самоперевірки

1. Охарактеризуйте основні етапи розвитку авіаперевезень і авіаподорожей.
2. Які міжнародні організації регламентують здійснення повітряних перевезень туристів?
3. Назвіть основні види авіарейсів.
4. Які типи літаків Ви знаєте?
5. Назвіть основні міжнародні документи, що регламентують повітряні перевезення.
6. Які міжнародні авіакомпанії Ви знаєте?
7. Визначте основні форми організації співпраці між авіакомпанією та туристською фірмою.
8. Визначте особливості укладання договору на регулярні авіарейси.
9. Визначте особливості укладання агентської угоди.
10. Охарактеризуйте поняття «чартерний рейс». Назвіть основні особливості здійснення перевезень чартерними рейсами.
11. Права та обов'язки партнерів угоди про чартерне перевезення.
12. Які основні атрибути авіаквитка Ви знаєте?
13. Порядок реєстрації та обмеження перевезень.
14. Назвіть основні правила оформлення туристського багажу.
15. Які чинники впливають на вартість квитка?
16. Охарактеризуйте систему тарифів і пільг.
17. Назвіть основні класи при перевезенні пасажирів.
18. Охарактеризуйте особливості роботи гіда на маршруті.
19. Охарактеризуйте основні правила безпеки польотів.
20. Яка роль повітряного транспорту в системі туристських перевезень?
21. Основні вимоги та загальні правила організації міжнародних і внутрішніх авіаційних перевезень.
22. Яка роль міжнародних організацій у вдосконаленні і регулюванні повітряних перевезень?
23. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні форми взаємодій туристських фірм та авіакомпаній.
24. Порядок і правила бронювання авіаквитків.

➤ **Договір на екскурсійне обслуговування** — договір за яким одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристську діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщення.

➤ **Договір на туристське обслуговування** — договір за яким одна сторона (туроператор, турагент) за встановлену договором плату зобов'язується забезпечити надання за замовленням іншої сторони (туриста) комплексу туристських послуг (туристський продукт).

➤ **Договір про співробітництво** — угода, що регулює взаємовідносини між фірмами-постачальниками турпродукту та фірмами, що авіають туристів. Такі договори укладаються як між вітчизняними фірмами (внутрішній туризм), так і між українськими та зарубіжними фірмами (закордонний та іноземний туризм).

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

➤ **Угода** — взаємна домовленість із конкретної проблеми, питання, що являє спільну зацікавленість двох чи кількох туристських організацій. У туристській практиці є угоди про співробітництво національних, регіональних і міжнародних організацій.

Література

1. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С.270 — 281.
2. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: підручник / Т. Г. Сокол. — К.: Грамота, 2006. — С.160 — 161.
3. Сухов Р. И. Технологии продаж в туристском агентстве: учеб.пособие / Р. И. Сухов. — Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»; Феникс, 2010. — 366 с.

Самостійна робота (завдання)

1. Складіть договір на туристське обслуговування.
2. Оформіть ваучер та документи, необхідні для виїзду туристської групи за кордон за маршрутом: Херсон — Будапешт — Відень — Прага — Ужгород — Херсон. (з обслуговуванням різними туроператорами).

? Застосування для самоперевірки

1. Надайте визначення поняття «договір».
2. Охарактеризуйте основні види договорів у туризмі.
3. Назвіть основні параметри предмету договору на надання туристських послуг.

23. У чому полягає зміст страхування специфічної відповідальності в туристській діяльності?

➤ *Тематика рефератів*

1. Види страхування в туризмі.
2. Особливості страхування туристів і туристських організацій.
3. Страхування транспортних ризиків. Система «зелена карта».

ТЕМА 4.2.

ТУРИСТСЬКІ ДОКУМЕНТИ ТА ПРАВИЛА ЇХ ОФОРМЛЕННЯ

Основні види туристських документів.

Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристське обслуговування.

Ваучер як основний туристський документ. Правила оформлення туристських ваучерів.

Порядок за поповнення та використання бланку туристського ваучера. Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристські документи.

Оформлення документів туристської групи (на виїзд за кордон; оформлення документації на виїзд за кордон; оформлення документації на виїзд за кордон).

Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань щодо поінформованості туристів при здійсненні подорожей за кордон.

📖 **Словник**

➤ *Агентська угода* (договір агентський) — передача виробником туристського продукту (принципалом) послуг туристському агенту, а також передача права на продаж як окремих видів послуг, так і інклюзив-турів від імені і за рахунок принципала. Агентська угода містить окремі інструкції агенту щодо виконання покладених на нього завдань, обмежує сферу і територію дії агента, встановлює права та обов'язки стосовно принципала, порядок виплати комісійних.

➤ *Ваучер* — форма письмового договору на туристське або екскурсійне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до Закону України «Про туризм». Даний документ є підставою і гарантією для отримання туристом оплаченої послуги або комплексу послуг у суб'єкта туристської діяльності, що надає послуги.

➤ *Договір на готельне обслуговування* — вид договору за яким одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги із тимчасового проживання (ночівлі) у спеціально обладнаному житловому приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням. А проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату.

25. Агентські відносини з авіакомпаніями: поняття, переваги, вимоги та умови взаємодії.

26. Переваги та недоліки чартерних рейсів.

27. Перерахуйте та дайте характеристику основних різновидів чартерних авіарейсів.

28. Основні елементи і правила оформлення угоди на повітряні перевезення пасажирів і багажу.

29. Які специфічні особливості оформлення чартерної угоди?

30. Охарактеризуйте технологію обслуговування пасажирів на міжнародних авіалініях.

31. Який зміст сервісного обслуговування пасажирів на авіаційному транспорті?

32. Які особливості обслуговування окремих категорій пасажирів на авіаційному транспорті?

33. Перерахуйте різновиди авіаційних тарифів, і дайте характеристику кожного із них.

34. Назвіть основні особливості тарифної та цінової політики на авіаційному транспорті.

35. У чому полягає суть дисконтних (бонусних) програм?

➤ *Тематика рефератів*

1. Світові авіакомпанії як суб'єкти транспортного ринку.
2. Характеристика однієї зі світових авіакомпаній (на вибір).
3. Основні правила оформлення перевізної документації.
4. Бізнес-авіація на світовому ринку.
5. Атрибути сервісу на авіатранспорті.
6. Особливості перевезення окремих категорій пасажирів і багажу.
7. Характеристика одного із аеропортів світу та України (на вибір).

ТЕМА 2.3.

ТУРИСТСЬКІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

Стан розвитку залізничних сполучень. Нормативно-законодавча основа міжнародних і внутрішніх перевезень на залізничному транспорті. Правила здійснення перевезення туристів на міжнародних залізничних маршрутах. Міжнародне співробітництво у сфері залізничного транспорту. Класифікація поїздів і вагонів.

Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Внутрішні залізничні перевезення, їх правила. Оформлення документів на перевезення пасажирів. Правила перевезення багажу. Особливості обслуговування туристів на залізничних маршрутах.

Організація спеціальних залізничних турів (турпоїздів). Організація розміщення та харчування туристів у турпоїзді під час руху та в місцях стоянок. Організація роботи служб турпоїзда. Посадові обов'язки директора, інструктора-методиста, лікаря та ін.

Специфіка перевезення туристів залізничним транспортом за кордоном. Особливості залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.

В Словник

- **Intercity-Express (ICE)** — німецький швидкий потяг, пасажирський потяг дальнього сполучення найвищої категорії на залізницях Німеччини, Австрії та Швейцарії; заходять на територію та продовжують рухатись у залізничних мережах Франції, Бельгії, Нідерландів і Данії. ICE вважається флагманом та найважливішим продуктом німецької залізниці, є наступною технологією після потягів у системі InterCity (IC).
- **TGV** (фр. *Train à Grande Vitesse*; швидкісний поїзд) — французькі пасажирські потяги з електричним приводом, найшвидші потяги у світі. В стандартному режимі експлуатації рухаються із швидкістю 320 км/год, рекордна швидкість 575 км/год. TGV було розроблено та виготовляються компанією Alstom у співпраці з французькою державною залізницею SNCF.
- **Вагон** (англ. *railway car*; нім. *Wagen, Waggon*) — несамохідна одиниця рухомого складу, якою перевозять вантажі та пасажирів по рейкових коліях. Пасажирські вагони бувають купейні (класу «Спальний вагон» — СВ, «Люкс» — Л, «Купе» — К) та некупейні (плацкарт — П, сидячий — С 1 та 2 класу). Також серед пасажирських вагонів є вагони-ресторани, бари, клуби; вагони поштової, багажні та поштовобагажні.
- **Залізничний транспорт** — вид транспорту, що здійснює перевезення пасажирів і вантажів у колісних екіпажах, що рухаються залізничною колеєю.
- **Організована група пасажирів** — належним чином зорганізована туристського організації або будь-якою юридичною чи фізичною особою група пасажирів у кількості 10 і більше осіб, які здійснюють спільну поїздку поїздом за однаковим маршрутом і з однією метою поїздки.
- **Поїзд залізничний** — поїзд, сформований із вагонів, призначених для перевезення пасажирів, багажу та вантажобагажу. Залежно від швидкості потяги можуть бути пасажирськими, швидкими, прискореними, швидкісними, високошвидкісними. До складу пасажирського поїзда можуть також входити вагони зі спеціальним обладнанням, що належить до пасажирських.
- **Поїзд підвищеного комфорту** — пасажирський поїзд, сформований із вагонів типової або спеціальної конструкції, яким присвоєна категорія підвищеного комфорту.
- **Поїзд спеціальний** — пасажирський поїзд, призначений для перевезення груп пасажирів на замовлення юридичної або фізичної особи.
- **Послуга залізничного транспорту** — перевезення пасажирів та їх ручної поклажі в усіх категоріях пасажирських поїздів та перевезення багажу, вантажобагажу у багажних вагонах.
- **Ручна поклажа** — речі, незалежно від виду упакування, що легко переносяться і за своїми розмірами без труднощів розміщуються у вагонах на місцях, призначених для цього. Дані речі не знаються в багажне відділення.
- **Туристський потяг (круїзний потяг)** — спеціальний комфортабельний потяг класу «люкс», який перевозить туристів за вчасно

❗ Самостійна робота (завдання)

1. Розрахуйте вартість страхування в таких випадках:
 - науковець їде на конференцію до Німеччини на 12 днів. Яку мінімальну суму він повинен заплатити за страхування, якщо бажає застрахувати не тільки послуги медичної допомоги, але й надання юридичної та адміністративної допомоги?
 - адміністратор турфирми оформляє візді групи із 35 чоловік в Італію на 10 днів. Якою є мінімальна сума витрат на медичне страхування всієї групи?
 - громадянин їде на автомобілі за туристською візою в Австрію на один місяць. Поліси яких видів страхування він зобов'язаний придбати, які ризики вони покривають і яка вартість страхування?

? Запитання для самоперевірки

1. Що таке страхування при поїздках?
2. Назвіть основні види страхування.
3. Які специфічні види страхування Ви знаєте?
4. Договір страхування та його основні положення.
5. Що входить у поняття «страхові ризики»?
6. Які ризикові випадки не належать до страхових?
7. У чому полягає суть страхування екстремального туризму?
8. Яку допомогу надають асістанс-компанії гірськолижникам при настанні страхового випадку?
9. Особливості страхування дитячих груп.
10. Медичне страхування туристів.
11. Що таке система «Асістанс»? Які ризики покриваються системою «Асістанс»?
12. Страховий поліс мандрівника.
13. Поясніть, на випадок якої події страхуються пасажири громадського транспорту?
14. У чому різниця страхування пасажирів авіатранспорту та пасажирів всіх інших видів транспорту?
15. Поясніть, протягом якого часу вважається застрахованим пасажир громадського транспорту?
16. На яких умовах може бути застраховане майно туристів?
17. Чи є страхування майна туристів обов'язковим?
18. Які найбільш типові випадки настання страхових випадків, пов'язаних із майновими ризиками туристів?
19. Як здійснюється виплата страхового відшкодування туристу при настанні страхового випадку?
20. На яких підставах туристові можуть відмовити у виплаті страхового відшкодування?
21. На яких умовах страхується багаж при авіаперельотах?
22. У яких випадках повітряний перевізник має право відмовити у виплаті страхового відшкодування?

➤ **Страховання** — це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати громадянами та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій) і доходів від розміщення коштів цих фондів.

Семінарське заняття №12.

Страховання в туризмі

1. Сутність страхування та його основні види.
2. Особисте страхування
 - а) страхування від нещасного випадку;
 - б) страхування життя;
 - в) медичне страхування;
 - г) колективне страхування;
 - д) обов'язкові види особистого страхування.
3. Страхування майна
 - а) страхування майна туристів;
 - б) страхування транспортних засобів.
4. Страхування відповідальності:
 - а) страхування цивільної відповідальності.
 - б) страхування відповідальності суб'єктів туристської діяльності.
5. Страхові сервісні компанії assistance
6. Страхування транспортних ризиків. Система «зелена карта».

Література

1. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С.335 — 380.
2. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антоноук, Н. М. Ганич. — К.: Знання, 2008. — С.298 — 313.
3. Машина Н. І. Страхування для туристичних підприємств. Навчальний посібник / Н. І. Машина. — К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 368 с.
4. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С.260 — 281.
5. Черникова Л. И. Страхование и риски в туризме: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Л. И. Черникова. — М.: Издательский центр «Академия», 2010. — 160 с.

запланованим маршрутом (Glacier Express (Швейцарія), GrandLuxe Express (США), Rocky Mountaineer (Канада), ShangriLa Express (Китай/Тибет), Venice-Simplon Orient Exprtess (Європа), Транссибірський експрес «Золотий орел» (Росія) та ін.)

Семінарське заняття №6.

Туристські перевезення на залізничному транспорті

1. Класифікація перевезень.
2. Види поїздів і вагонів.
3. Основні принципи організації перевезення туристів залізничним транспортом.
4. Правила перевезення пасажирів і багажу на внутрішніх маршрутах.
5. Правила перевезення пасажирів і багажу на міжнародних маршрутах.
6. Функції керівника туристської групи, гда-перекладача в оформленні перевізних документів.
7. Сучасний стан і перспективи розвитку залізничних перевезень в Україні.

Література

1. Аріон А. В. Організація транспортного обслуговування туристів: Навчальний посібник / А. В. Аріон. — К.: Альтерпрес, 2008. — С.73 — 100.
2. Биржаков М. Б. Индустрия туризма: перевозки: учеб. пособие / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров — СПб.: Герда, 2003. — С.163 — 212.
3. Гуляев В. Г. Туристские перевозки / В. Г. Гуляев. — М.: Финансы и статистика. — 350 с.
4. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С. 252 — 255.
5. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание в туризме: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / О. Я. Осипова. — М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 400 с.
6. Фастовець О. О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: Навчальний посібник / О. О. Фастовець. — К.: Вид-во ФПУ, 2007. — С.90 — 125.

Самостійна робота (завдання)

1. Підготуйте проект замовлення туристської фірми на перевезення туристів.
2. Розробіть проект угоди між туристською фірмою та залізницею на оренду туристського поїзда.
3. Розгляньте порядок розташування вагонів різного типу призначення у складі туристсько-екскурсійного поїзду. Складіть схему композиції складу вагонів-ресторанів для туристського поїзду далекого прямування.

Ситуаційний аналіз (Case-Study)

1. При посадці туристської групи до потягу з'ясувалося, що залізничні каси продали по 2 квитки на деякі місця. Яким чином вирішати дану проблему?
2. Пройзд групи в потязі «туда» і «назад» забезпечений квитками в купейному вагоні, але при посадці у потяг з'ясувалось, що вказаний вагон — плацкартний. Як керівник групи вийде із ситуації що склалась?
3. Туристська фірма змогла придбати квитки для групи туристів у купейних вагонах лише в один бік. Згідно договору туристи повинні їхати в купейному вагоні в обох напрямках. Які дії приймає туристська фірма?
4. Чи має турист гарантоване право проїзду в двомісному купе один, якщо він сплатив обидва місця в цьому купе?

? Запитання для самоперевірки

1. Які техніко-економічні особливості є характерними для залізничного транспорту?
2. Які особливості залізничного транспорту є привабливими для туристів?
3. З яких елементів складається матеріально-технічна база залізничного транспорту?
4. Які види залізничної колії використовуються у країнах світу?
5. На які функціональні зони поділяються приміщення залізничного вокзалу?
6. На які види поділяються вагони у залежності від їхнього внутрішнього обладнання, планування та призначення?
7. Що означає поняття «композиція складу пасажирського потягу»?
8. Які існують схеми взаємодії туристських фірм і залізниць?
9. Як поділяється рухомий склад пасажирського транспорту?
10. Напрами розвитку залізничних перевезень на маршрутах України.
11. Назвіть основні міжнародні та національні документи, що регламентують перевезення туристів залізницею.
12. Фактори, що визначають динаміку туристських перевезень залізничним транспортом.
13. Які основні обов'язки партнерів при укладанні угоди на оренду турпоїзду?
14. Які існують вимоги до формування туристського поїзду?
15. Основні посадові обов'язки директора туристського поїзду.
16. Особливості перевезення пасажирів на міжнародних залізницях.
17. Які існують системи пільг і знижок при міжнародних перевезеннях?
18. Порядок резервування місць для туристів на рейсових поїздах в Україні.
19. Наведіть основні умови оформлення поїзних документів.
20. Які особливості перевезення дітей залізницею?
21. На яких умовах здійснюється перевезення багажу, тварин на залізниці?
22. Функціональні обов'язки штату туристського поїзду.
23. Перелічіть етапи розробки залізничного туристського маршруту.
24. Який діє порядок повернення платажів?
25. Які Ви знаєте обов'язки пасажирів і перевізника при здійсненні

МОДУЛЬ 4.

Технологія організації та умови здійснення туристських подорожей

ТЕМА 4.1.

СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Види страхування в туризмі. Особливості страхування туристів і туристських організацій. Обов'язкові види страхування.

Правила і порядок страхування туристів та їх майна і порядок виплати страхових сум. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку. Умови колективного та індивідуального страхування туристів від нещасних випадків, хвороби, смерті, наданні адміністративної та юридичної допомоги.

Взаємодія вітчизняних страхових компаній із сервісними закордонними компаніями assistance. Страхові випадки, що підлягають і не підлягають страховим виплатам при їх настанні. Розгляд спірних питань.

Страхування відповідальності туристських організацій при невиконанні контрактних або договірних умов.

📖 Словник

➤ **Assistance insurance** (страхування невідкладної допомоги) — спеціфічний вид страхування, в якому страхове відшкодування сплачується не в традиційно грошовій формі, а у вигляді конкретної послуги чи плати за фактично надану послугу. Якщо в класичному страхуванні мова йде про грошове відшкодування збитку, то в системі «Assistance» — про надання послуги у формі негайної допомоги.

➤ **Випадок страховий** — подія, що стала, передбачена договором страхування чи законом, із настанням якої виникає обов'язок страховика здійснити страхову виплату страховальнику, застрахованій особі, отримувачеві вигод чи іншим третім особам.

➤ **Зелена карта** — система міжнародних договорів про обов'язкове страхування цивільної відповідальності водіїв транспортних засобів.

➤ **Нещасний випадок** — раптова подія, що відбулася незалежно від волі застрахованого і призвела до розладу його здоров'я, травмування, інвалідності або смерті.

➤ **Страховий поліс** — це договір страхування, що підтверджує факт його оформлення та гарантує забезпечення права туристів на отримання компенсації витрат, пов'язаних зі страховими випадками.

➤ **Страховик** — страхова компанія, яка здійснює страхування туристів із метою гарантування покриття витрат, пов'язаних із страховими випадками.

➤ **Страхування в туризмі** — оформлення страхового полісу, яким передбачається оплата медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування.

20. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України.

21. Порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав.

22. У чому полягає державне регулювання сфери медичних формальностей?

➤ *Тематика рефератів*

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

2. Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації.

3. Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України.

4. Медико-санітарні формальності для туристів.

5. Порядок ввозу та вивозу фауни та флори.

6. Переміщення через кордон культурних цінностей.

перевезень залізницею?

26. Яка роль залізничного транспорту в туристському бізнесі?

27. Правові аспекти перевезення туристів на залізничному транспорті.

28. Що собою становить формула обслуговування «Europeigh»?

29. Які особливості організації залізничних перевезень в Україні?

30. Високошвидкісні залізничні сполучення та їх роль у розвитку туризму та збільшення туристських потоків.

31. Які особливості українського та світового досвіду використання спеціальних туристсько-екскурсійних потягів?

32. Які особливості формування туристсько-екскурсійних потягів?

33. Наведіть приклади найбільш відомих спеціальних туристсько-екскурсійних потягів?

34. У чому полягає суть роботи керівника групи на залізничному маршруті?

35. Перерахуйте основні правила перевезень при організації групових залізничних турів.

36. Особливості роботи обслуговуючого персоналу на залізничному туристсько-екскурсійному маршруті

37. Основні правила бронювання та продажу залізничних квитків.

38. Які елементи входять у зміст залізничних квитків?

➤ *Тематика рефератів*

1. Міжрядові угоди про міжнародні залізничні перевезення.

2. Специфіка обслуговування туристів залізничним транспортом за кордоном.

3. Прогресивні технології пасажирського та туристського обслуговування на залізничному транспорті.

4. Європейська система сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.

5. Технологічні особливості розробки турів із використанням туристсько-екскурсійних потягів.

6. Характеристика одного із залізничних вокзалів світу та України (на вибір).

ТЕМА 2.4.

МОРСЬКІ ТА РІЧКОВІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ І КРУЇЗИ

Особливості обслуговування водним транспортом і формування круїзних територій. Особливості лінійних і каботажних маршрутів.

Типи та класи суден. Характеристику основних круїзних територій світу.

Ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей. Ринок туристських послуг морських (річкових) круїзів України.

Організація круїзних туристських маршрутів та їх специфіка.

Види круїзів та їх характеристика. Ознаки класифікації суден за категоріями та каюг за їх розрядами. Особливості організації круїзів на міжнародних лініях.

Основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні та особливості змісту програм обслуговування. Особливості організації берегового обслуговування туристів, організації екскурсійних програм. Організація відпочинку туристів на судні.

Особливості перевезення туристів на паромах і переправах. Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення: прогулянки вихідного дня; екскурсії, анімаційні заходи, дискотеки та тематичні вечори тощо.

SD Словник

➤ **Каботаж** (*фр. cabotage*) — плавання між портами однієї держави, без заходу в іноземні порти.

➤ **Каюта** — житлове приміщення на судні. Каюта буває пасажирська, службова, одно, дво-, та чотиримісна тощо.

➤ **Круїз** — це морська чи річкова туристська подорож на теплоході, що використовується як засіб транспортування, розміщення, харчування, розваг та ін. і включає в себе програму берегового обслуговування.

➤ **Лінійне (регулярне) плавання** — це організація руху одного чи групи, закріплених за лінією суден для перевезення пасажирів між певними портами за заздалегідь заявленим маршрутом (річному чи сезонному).

➤ **Пасажирі круїзні** — особи, що перебувають в яку-небудь країну на круїзних лайнерах і ночують на борту судна, навіть якщо вони сходять на берег для однієї чи більше екскурсій.

➤ **Пором** — плавзасіб, що використовується для перевезення пасажирів і транспортних засобів між двома берегами водної перешкоди (ріки, озера, протока і навіть моря).

➤ **Послуги з перевезення пасажирів і вантажів морським і річковим транспортом** — здійснення будь-якою юридичною чи фізичною особою (суб'єктом підприємницької діяльності) переміщення пасажирів, вантажів, багажу, пошти за допомогою морського і річкового транспорту, у тому числі круїзи.

➤ **Рейсове (круїзне) плавання** — це організація роботи кожного окремого судна в оренді у фрахтівника чи за сумісної програми з туроператором на основі договору фрахтівника, а також агентської угоди за сумісним круїзним рухом.

Семинарське заняття №7.

Морські та річкові перевезення і круїзи

1. Основні морські та річкові круїзні зони світу.
2. Водні маршрути України на туристському ринку.
3. Специфіка організації туристських маршрутів на річкових і морських суднах.
4. Етапи розробки водного маршруту.
5. Права та обов'язки партнерів угоди з фрахту.
6. Організація роботи служб туристського обслуговування на судні.

- зазначити особливості екскурсійної програми туру (з прив'язкою до програми обслуговування) та правила поведінки туристів у культурних місцях);

- перелік додаткових екскурсій, які можна замовити у фірми-партнера;

- застереження щодо недопущення обміну валюти в неофіційних місцях; користування речами (приладдям) місцевого населення, недопущення споживання їжі, яка не пройшла термічної обробки, споживання окремих блюд чи напоїв національної кухні, небутильованої води тощо.

Інформаційна база:

1. Книги-гідди, путівники та довідники по країні (країнах).
2. Каталог та рекомендації закордонних фірм-турагентів.
3. Рекомендації санітарно-епідеміологічної служби України щодо візду до закордонних країн; рейтинг країн безпечних для відвідування туристів; перелік країн до відвідування яких обов'язково необхідно зробити щеплення.

? Запитання для самоперевірки

1. Що таке «митні формальності», «митна декларація»?
2. Що таке «преференція»?
3. Які платежі входять до митних платежів?
4. Наведіть основні реквізити митної декларації та опишіть порядок її заповнення.
5. У чому полягає суть валютних формальностей і валютного контролю?
6. Що таке «зелений» і «червоний» коридори?
7. Які предмети належать до товарів особистого споживання?
8. Назвіть перелік товарів і предметів, які дозволені для перевезення через митний кордон України.
9. Охарактеризуйте перелік товарів і цінностей, заборонених до перевезення через митний кордон України.
10. Визначить перелік товарів, для перевезення яких необхідні спеціальні дозволи.
11. Правила ввезення-вивезення валюти.
12. Які категорії предметів відносяться до «культурних цінностей»?
13. Що таке тимчасовий ввіз (вивіз) культурних цінностей?
14. Особливості перевезення культурних цінностей.
15. Особливості вивезення рідкісних рослин, тварин і виробів із них.
16. Що входить в поняття «медико-санітарні формальності»?
17. Назвіть карантинні захворювання міжнародної значущості.
18. Визначить епідеміологічно небезпечні території та правила поведінки туристів при здійсненні подорожі.
19. Що входить в поняття «вакцинація». Медичний сертифікат.

Семінарське заняття № 11.

Митні, валютні та медико-санітарні туристські формальності

1. Прикордонні та митні формальності. Митна декларація.
2. Валютні формальності.
3. Санітарно-епідеміологічні правила в міжнародних туристських подорожах.
4. Місцеві туристські формальності та збори.

Література

1. Бгатов А. П. Туристские формальности: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. П. Бгатов, Т. В. Бойко, М. В. Зубарева. — 3-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — С. 52 — 134.
2. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С. 391 — 397.
3. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. — К.: Знання, 2008. — С. 286 — 292.
4. Маринин М. М. Туристические формальности и безопасность в туризме / М. М. Маринин. — М.: Финансы и статистика, 2004. — 144 с.

Самостійна робота (завдання)

1. На основі інформації Державної митної служби України та Держкомкордону ознайомитися з правилами перевезення туристами через державний кордон України особистих речей, валюти та ін.
2. Наведіть випадки закриття кордону із-за недопущення розповсюдження епідемії.
3. Складіть пам'ятку туристові відповідно до основних її складових (країна на вибір):
 - особливості клімату та природного ландшафту країни, її місцезнаходження;
 - документи, які необхідно подати для отримання візи (дозволу) в'їзду в країну;
 - правила перетину кордону туристами (ввозу-вивошу товарів і цінностей);
 - перелік предметів і речей, які не дозволяється ввозити-вивозити до (з) країни відвідування;
 - правила поведінки в країні відвідування, вимоги щодо зовнішнього вигляду, культури мови, жестів тощо;
 - рекомендації щодо купівлі товарів та продуктів харчування в країні відвідування;
 - валюта країни та правила обміну вільноконвертованих валют на місцеві гроші; умови та правила бордеро;

Література

1. Аріон А. В. Организация транспортного обслуживания туристов: Навчальний посібник / А. В. Аріон. — К.: Альтерпрес, 2008. — С. 101 — 131.
2. Биржаков М. Б. Индустрия туризма: перевозки: учеб. пособие / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров — СПб.: Герда, 2003. — С. 297 — 392.
3. Гуляев В. Г. Туристские перевозки / В. Г. Гуляев. — М.: Финансы и статистика. — 350 с.
4. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С. 177 — 196.
5. Нездодійминов С. Г. Основы круизного туроперейтинга: Учебное пособие / С. Г. Нездодійминов. — Херсон: Гринь С. Д., 2013. — 320 с.
6. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание в туризме: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / О. Я. Осипова. — М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 400 с.
7. Фастовець О. О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: Навчальний посібник / О. О. Фастовець. — К.: Вид-во ФПУ, 2007. — С. 47 — 89.

Самостійна робота (завдання)

1. Зробіть аналіз пропозицій українських туристських фірм щодо організації морських і річкових круїзів. Пропозиції яких круїзних компаній представлено на українському ринку?
2. Наведіть програму морського або річкового круїзу, що пропонується на світовому туристському ринку (на вибір).

? Запитання для самоперевірки

1. Переваги та недоліки в мотивації водних мандрівок туристів.
2. Як подляється флот водного транспорту?
3. Які існують види рейсів?
4. Назвіть основні річкові та морські круїзні території.
5. Назвіть провідні круїзні компанії світу.
6. Визначте ознаки класифікації суден за категоріями та кают за розрядами.
7. Охарактеризуйте складові програми круїзу.
8. Дати визначення поняття угоди між турфірмою та пароплаванням на оренду судна.
9. Які додати є обов'язковими до угоди?
10. Які договори та з якими організаціями укладає туристська фірма при організації круїзу?
11. Які обов'язки та відповідальність має турфірма, що орендує судно, при організації морських круїзів?
12. Які особливості організації обслуговування туристів на спеціалізованих водних туристських маршрутах.
13. Розкажіть про послуги на судні. Які послуги входять у вартість туру? Які

- надаються за додаткову плату?
14. Які основні заходи щодо забезпечення безпеки туристів проводяться на судні?
 15. Які обов'язки та відповідальність має судовласник при організації морських круїзів?
 16. Які документи повинен мати керівник теплохідного круїзу?
 17. Які основні служби на круїзному судні?
 18. Що таке форс-мажорні обставини?
 19. Які особливості правового забезпечення перевезення туристів морським транспортом?
 20. Розкрийте проблеми та тенденції розвитку круїзного бізнесу.
 21. Яка роль морського транспорту для туристського бізнесу?
 22. Охарактеризуйте сучасний стан та основні тенденції розвитку світового ринку морських круїзів і мандрівок.
 23. Які особливості українського ринку морських круїзів і мандрівок?
 24. Які міжнародні організації здійснюють координацію круїзного бізнесу в світі та Україні?
 25. Світова географія морських круїзів і мандрівок.
 26. Географія українських морських і річкових круїзів.
 27. Які виділяють види суден на морських круїзах?
 28. Які виділяють види круїзів? Дайте характеристику кожного з них.
 29. Особливості організації екскурсійних і прогулянкових рейсів на річкових суднах.
 30. Які основні принципи обслуговування туристів на морських круїзах?
 31. Правила перевезення пасажирів і багажу на морських судах.
 32. Що таке «морський паром»? Виділіть особливості організації морських паромних перевезень.
 33. Перерахуйте основні паромні компанії світу та напрямки їх діяльності.
 34. Який сучасний стан та основні тенденції розвитку українського круїзного ринку.
 35. Назвіть українські водні маршрути, що користуються найбільшим попитом у вітчизняних та іноземних туристів.
 36. Які особливості та принципи організації українських річкових круїзів?
 37. Географія світових річкових маршрутів.
 38. Що включає в себе договір на оренду теплохідів?
 39. Яку документацію повинен мати керівник теплохідного круїзу при обслуговуванні туристів на річковому маршруті?
 40. Які угоди і з якими організаціями, підприємствам та управліннями заключає турфрма при організації теплохідного круїзу.
 41. Розкажіть про процедуру реєстрації, прийому та розміщення туристів на судні.
 42. Правила внутрішнього розпорядку та користування судами.
 43. Які основні вимоги по забезпеченню безпеки туристів на теплохідних маршрутах?
 44. Як організуються екскурсійні та прогулянкові рейси на річкових судах?

природного та обробленого дорогоцінного каменів, що можуть бути представлені як платіжні засоби за кордоном.

➤ **Епідемія** (від грец. *epi* — «серед» і *demos* — «народ») або **пандемія** — тип захворювання, яке є новим для даної популяції протягом періоду збереження імунної «пам'яті» та розповсюджується зі швидкістю, що значно перевищує очікувану, засновуючись на нещодавньому попередньому досвіді (тобто числі нових випадків за одиницю часу).

➤ **«Зелений коридор»** — це спрощена система перетину кордону, якою можна скористатися, якщо немає предметів, обов'язкових до декларування.

➤ **Іноземна валюта** — грошові знаки у вигляді банкнот, казначейських білетів, монет, які знаходяться в обороті та є законним платіжним засобом в інших країнах; кошти на рахунках у грошових одиницях іноземних держав і міжнародних грошових і розрахункових одиницях.

➤ **Митна декларація (bill of entry)** — це іменний формуляр, який повинен заповнити та представити кожний турист, що перетинає кордон України чи будь-якої іншої країни.

➤ **Митний збір** — вид митних платежів, що сплачується за валютно-митною декларацією громадянами та суб'єктами ЗЕД за роботу, виконану митними органами.

➤ **Митний тариф України** — систематизований перелік ставок ввізного мита, яке справляється з товарів, що ввозяться на митну територію України.

➤ **Митниця** — установа, що здійснює контроль за провозенням товарів через кордон і за їх оподаткуванням.

➤ **Міграційна картка** — це іменний формуляр, на якому ставляться відмітки про перетин кордону та реєстрація в закладах тимчасового розміщення (готелях); є обов'язковим документом, який оформлюється при в'їзді до країни відвідування та здається при виїзді з неї.

➤ **Сертифікат про вакцинацію** — посвідчення, що підтверджує вакцинацію його власника проти деяких епідемічних захворювань (чуми, холери, малярії, віспи та ін.)

➤ **Тарифні пільги (тарифні преференції)** — це пільги, що надаються державою у процесі реалізації її зовнішньоекономічної політики на умовах взаємності чи в односторонньому порядку щодо товарів, які переміщуються через митний кордон держави, як звільнення від справляння мита, зниження ставок мита або встановлення тарифних квот на ввезення товарів.

➤ **Тимчасовий ввіз (ввіз) товарів** — це митний режим, під час якого користування товарами на митній території України або за її межами дозволяється з повним або частковим звільненням від митного збору, податків, а також використання засобів економічної політики.

➤ **Туристський збір** — це податок за використання туристських, природних та антропогенних ресурсів у країні відвідування (туристських центрах, курортах).

15. Що таке «шенгенська віза»? Які типи шенгенських віз Ви знаєте?

16. Правила отримання шенгенської візи.
17. Визначить ступені захисту марки візи від підробки. Назвіть основні реквізити шенгенської візи.
18. Оформлення національної візи в країні шенгенської зони.
19. Країни з безвізовим режимом. Особливості відвідин цих країн.
20. Технологія запрошення іноземних туристів в Україну.
21. Документи, необхідні іноземному громадянину для видачі йому українським консульством туристської візи.
22. Організації, що видають іноземним громадянам туристські ваучери українських фірм.

» *Тематика рефератів*

1. Особливості сучасної української паспортно-візової системи.
2. Паспорти та їх види.
3. Види віз та порядок їх оформлення.
4. Шенгенська угода та шенгенська віза.
5. Міжнародна туристська візова політика України.

ТЕМА 3.3.

МИТНІ, ВАЛЮТНІ ТА МЕДИКО-САНІТАРНІ ТУРИСТСЬКІ ФОРМАЛЬНОСТІ

Визначення понять «митні формальності», «митний догляд», «митна декларація». Поняття митних формальностей та органи, що забезпечують їх виконання. Задачі Державної митної служби.

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

Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації.

Основні реквізити митної декларації та порядок її заповнення. Визначте поняття «валютних формальностей». Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України.

Визначення поняття «медико-санітарні формальності». Медико-санітарні формальності для туристів. Перелік міжнародних документів що регулюють питання в'їзду-виїзду в екологічно (медично) небезпечні території. Епідеміологічно небезпечні території та правила поведінки туристів при здійсненні подорожей. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України. Порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав. Вимоги щодо приготування їжі та споживання питної води в закордонних країнах.

Місцеві туристські формальності та збори (аеропортний, дорожній, курортний, екологічний, рекреаційний).

» *Словник*

➤ **Валютні цінності** — це сукупність готівкової та безготівкової іноземної та національної валюти, цінних паперів і дорогоцінних металів,

» *Тематика рефератів*

1. Найбільші світові круїзні компанії.
2. Взаємодія світових круїзних компаній.
3. Організація обслуговування туристів на круїзному лайнері.
4. Система берегового обслуговування круїзних туристів.
5. Морські мандрівки на паромях.
6. Морські та річкові прогулянки та екскурсії. Яхтинг-круїзи.
7. Сучасний стан світового річкового круїзного бізнесу.
8. Ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей.

ТЕМА 2.5.

АВТОТРАНСПОРТНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ПЕРЕВЕЗЕНЬ АВТОТРАНСПОРТОМ

Види автотранспортних перевезень. Розробка туристського автотранспортного маршруту. Визначення економічної ефективності рейсів і складання графіків руху, диспетчерування автотранспортних пасажирських перевезень. Розрахунок вартості проїзду.

Особливості організації міських, міжміських і міжнародних перевезень. Регламентація прав і обов'язків перевізника і туристів у ході автоперевезення. Види квитків на міжнародні перевезення (іменні, на пред'явника), вимоги до їх оформлення.

Взаємодія туристських фірм із автотранспортними підприємствами. Укладання орендних договорів (разового, сезонного, річного), права та обов'язки партнерів. Відповідальність за порушення умов договору перевізником і туристською фірмою.

Організація перевезень на регулярних маршрутах. Вимоги до обладнання пасажирських автобусів і персоналу.

Особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту. Паспорт автобусного маршруту, вимоги до його оформлення. Карта-схема маршруту, графік руху за маршрутом, позначення зупинок. Тривалість маршруту. Місцезнаходження пунктів технічної допомоги, автозаправки, пунктів медичної допомоги та ін, число туристів на маршруту.

Організація діяльності керівника туристської групи, гід-перекладача на автобусному маршруті.

Переваги автомобільного туризму на ринку короткострокових подорожей. Організація подорожей туристів-індивідуалів на власному та орендованому авто.

Організація прокату автомобілів (Rent-a-car). Складання паспорту маршруту. Особливості обслуговування туристів на маршруті.

Світовий досвід організації прокату автомобілів і можливості його впровадження на туристських маршрутах України.

📖 Словник

➤ **Автобус** — це пасажирський автомобіль із кількістю місць для сидіння понад 9 (із місцем водія включно), який за своєю конструкцією та обладнанням призначений для перевезення пасажирів та їхнього багажу із забезпеченням необхідного комфорту та безпеки. Виділяють мікроавтобуси, що мають від 9 до 17 місць для сидіння.

➤ **Автовокзал** (*автомобільний вокзал, автобусний вокзал*) або **автостанція** (автомобільна станція, автобусна станція) — комплекс будівель і споруд для обслуговування пасажирів міських, приміських і міжміських автобусів, лінійного персоналу, рухомого складу і зберігання вантажів. Основні частини автостанції або автовокзалу — вокзальна будівля, перони для посадки і висадки пасажирів, під'їзд до перону, як правило, ізольований від дороги загальною користування.

➤ **Автотуризм** — особливий вид подорожі з використанням особистого чи орендованого автомобіля як транспортного засобу.

➤ **Караван** — обладнаний для житла самохідний або причеплений до автомобіля фургон.

➤ **Караванінг** — подорож на автомобілі з використанням спеціально обладнаного під комфортабельне житло автопричіпа для легкового автомобіля типу motorhome.

➤ **Кемпер або бастай** — навісний житловий вагончик або великий намет на спеціальному кузові для легкового автомобіля (пікапа).

➤ **Прокат автомобіля** (оренда автомобіля) — здача автомобіля без водія на деякий час (від декількох годин до декількох місяців чи навіть років). Послуга найпопулярніша серед туристів, або осіб, що залишилися тимчасово без автомобіля.

➤ **Ротель** — пересувний готель, що є вагоном із одно та двомісними номерами — спальними відсіками, в яких є також відсіки-приміщення для переодягання, загальна кухня або вагон ресторан з європейською кухнею і загальний туалет на вагон.

Семинарське заняття №8.

Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автогранжем

1. Види автотранспорту та автотранспортного обслуговування туристів.
2. Вимоги до обладнання пасажирських автобусів і персоналу.
3. Особливості організації міських, міжміських і міжнародних перевезень.
4. Розробка автобусного маршруту, його зміст.
5. Паспорт автобусного маршруту.
6. Організація діяльності керівника туристської групи, гідів-перекладача на автобусному маршруті.
7. Особливості організації подорожей для туристів-індивідуалістів на власному та орендованому автогранжем.

✎ Самостійна робота (завдання)

1. На основі інформації посольств іноземних держав в Україні скласти перелік документів, які необхідно подати для отримання туристської візи (список країн складається студентом за власним вибором).
2. Скласти перелік документів, які необхідно для акредитації туристської фірми в посольствах іноземних держав (список країн складається студентом за власним вибором).
3. Здійснить аналіз візових формальностей для в'їзду в такі країни як США, Іспанія, Польща. Наскільки данні вимоги відповідають вимогам ЮНВТО з візових формальностей?

Ситуаційний аналіз (Case-Study)

1. Бізнесмен планує здійснити поїздку до Європи для проведення зустрічей із діловими партнерами у різних європейських столицях, у кожній із яких він перебуватиме один-два дні. Він придбав квиток до Франкфурта, звідки планує продовжити свою подорож. У цьому випадку до якого консульства він повинен звернутись щоб отримати візу?

2. Якщо ви бажаєте здійснити поїздку по Європі протягом трьох тижнів, з яких два тижні ви перебуватиме в Італії, а один тиждень у Франції, до якого консульства слід звернутися за візою?

3. Ви маєте оформлену шенгенську візу тип «С», яка дійсна протягом періоду, зазначеного під час подання заяви на оформлення візи. Протягом вашого короткотривалого перебування, Ви бажаєте провадити економічну діяльність. Які формальності для отримання дозволу на роботу вам слід виконати?

? Запитання для самоперевірки

1. Назвати види паспортів.
2. Розкрийте особливості оформлення різних видів паспортів.
3. Назвіть особливості паспортних формальностей.
4. Які обставини можуть перешкодити видачі закордонного паспорта?
5. Що таке «віза»? Назвіть їх різновиди.
6. Які особливості оформлення різних видів віз?
7. Види запрошень і віз для поїздки в зарубіжні країни?
8. Порядок оформлення туристської візи для в'їзду українських громадян за кордон.
9. Відомості про туриста, що включаються в анкету для отримання іноземної візи.
10. Особливості оформлення групової візи.
11. Охарактеризуйте особливості отримання службової та транзитної візи.
12. Які проблеми можуть виникнути в туристських фірмах при оформленні віз у консульствах?
13. Які можуть бути підстави для відмови в наданні візи?
14. Термін дії візи для туристських поїздок.

транзитної візи встановлюється залежно від очікуваної кількості поїздок на територію, однак не довше, ніж на 6 місяців. Однак не повинен перевищити строк чинності візи країни призначення, якщо це потрібно.

➤ **Шенгенська віза** — віза, що видається країнами учасниками Шенгенської угоди, які впроваджують у повному обсязі спільну візову політику, що не обмежується списком третіх країн, на громадян яких накладаються візові зобов'язання, загалом становить 24. Віза, видана однією з цих 24-х країн, є дійсною не лише для країни, яка її видала, але і для решти 23-х країн.

На візівій наклейці, яка має однаковий вигляд для усіх шенгенських країн, написано: «valid for Schengen States» (дійсна у шенгенських країнах). Літерно-цифрові коди також вказують на країну, в якій видана віза. Спільні консульські інструкції (СКИ) визначають різні типи віз: короткотермінова віза (тип «С»); транзитна віза (тип «В»); аеропортна транзитна віза (тип «А»).

Семінарське заняття №10.

Паспортно-візові формальності

1. Паспортні формальності. Види закордонних паспортів та інших документів, що засвідчують особу в міжнародному туризмі.
2. Візові формальності. Види віз і порядок їх оформлення.
3. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів.
4. Туристська віза та правила її оформлення.

Література

1. Андруханенко Олена. Що таке про-віза? // Олена Андруханенко // Український туризм. — 2013. — №2. — С.26 — 27.
2. Бгатов А. П. Туристские формальности: учеб. пособие для студ. высш. стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — С. 33 — 50
3. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С. 386 — 390.
4. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антоноук, Н. М. Ганич. — К.: Знання, 2008. — С. 277 — 286.
5. Маринин М. М. Туристические формальности и безопасность в туризме / М. М. Маринин. — М.: Финансы и статистика, 2004. — 144 с.
6. Самолов Юрій. Туристична мультівіза: тепер цілком легально // Юрій Самойлов // Український туризм. — 2013. — №2. — С.34 — 35.

Література

1. Арюн А. В. Організація транспортного обслуговування туристів: Навчальний посібник / А. В. Арюн. — К.: Альтерпрес, 2008. — С.55 — 72.
2. Биржаков М. Б. Введение в туризм: учебник. — Издание 8-е переработ. и доп. / М. Б. Биржаков. — СПб.: Издательский дом Герда, 2006. — С.85 — 162.
3. Гуляев В. Г. Туристские перевозки / В. Г. Гуляев. — М.: Финансы и статистика, 2003. — 350 с.
4. Михайличенко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайличенко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С.197 — 208
5. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание в туризме: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / О. Я. Осипова. — М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 400 с.
6. Фастовець О. О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: Навчальний посібник / О. О. Фастовець. — К.: Вид-во ФПУ, 2007. — С.142 — 196.

Самостійна робота (завдання)

1. З'ясуйте, маршрути в яких країнах обслуговує транспортна компанія «Українські лінії» («Ecolines» <http://ecolines.ua>)?
2. Скласти паспорт автотранспортного маршруту (варіант 1 — на регулярній основі; варіант 2 — на умовах чартерного перевезення):
 - визначити напрям та тип маршруту;
 - скласти карту-схему маршруту з прив'язкою до населених пунктів;
 - скласти графік руху автобусу за маршрутом;
 - визначити дислокацію пунктів технічної допомоги та заправочних станцій;
 - тривалість маршруту та його довжина;
 - кількість туристів (одноразового завантаження);
 - всього довжина маршруту _____ км.;
 - калькулювати вартість перевезення за маршрутом (на одного туриста);
 - розрахувати місткість автобусу для конкретної величини туристського потоку в сезон;
 - розрахувати продуктивність автобусу за рейс;
 - розрахувати витрати на перевезення одного рейсу.

Ситуаційний аналіз (Case-Study)

1. Після екскурсії по Софійському собору група повернулася до автобусу. Екскурсовод не дорахував двох чоловік. Як саме має вчинити екскурсовод?

2. Група відправляється у поїздку за маршрутом «Херсон — Умань — Херсон». На призначений час відправлення екскурсовод не прийшов. Як має вчинити керівник групи? Чи може водій дати маршрутну інформацію?

3. Під час поїздки за маршрутом «Херсон — Одеса — Херсон» туристи почали вмовляти екскурсовода та водія змінити маршрут і заїхати ще в одне містечко в 20 км. від Одеси: а) водій та екскурсовод погодилися змінити маршрут за додаткову плату; б) екскурсовод змінив маршрут екскурсії та вніс зміни в маршрутний лист водія. Чи існували порушення в діях екскурсовода?

? Застосування для самоперевірки

1. Які види автотранспорту використовуються для здійснення туристських подорожей?
2. Назвіть основні види подорожей із використанням автотранспорту.
3. Які види автобусних маршрутів Ви знаєте?
4. Що таке паспорт автобусного маршруту?
5. У чому полягає робота гіда на автомаршруті?
6. Мотиви подорожей на власних і орендованих автомобілях.
7. Що означає термін «Rent-a-car»?
8. Які основні умови надання послуг із прокату автомобілів?
9. Назвіть основні компанії, що займаються прокатом автомобілів.
10. Стан розвитку ринку караванінгу.
11. Основні правила забезпечення безпеки при автоперевезеннях.
12. Перерахуйте основні переваги та недоліки автомобільного транспорту при організації перевезень.
13. Що відноситься до матеріально-технічної бази автотранспорту?
14. Яку основну функцію виконують автовокзали?
15. Охарактеризуйте основні види автотуризму
16. За якими ознаками можна класифікувати туристські автобуси?
17. Яке призначення має тахограф — пристрій, що встановлюється на автобусах міжнародного сполучення?
18. Які існують способи організації нерегулярних перевезень туристів?
19. Як класифікуються нерегулярні міжнародні перевезення?
20. Яку специфіку має організація транспортних подорожей на міжнародних маршрутах?
21. Які напрямлення включають автопослуги, що використовуються в індустрії туризму?
22. Якими нормативно-правовими документами регулюються міжнародні та внутрішні автомобільні перевезення.
23. Які виділяють види автомобільних перевезень? Які особливості їх правового регулювання?
24. Особливості правового регулювання внутрішніх автомобільних перевезень в Україні.
25. Роль і функції автомобільного транспорту в туристському бізнесі.
26. З'ясуйте особливості організації автобусних туристських мандрівок на внутрішніх маршрутах.

без громадянства, що дає право на в'їзд в країну і транзитний проїзд через її територію.

➤ **Дипломатичний паспорт (Diplomatic passport)** — видається дипломатам, співробітникам консульств і членам їх родин.

➤ **Консульство (консулянт)** — орган зовнішніх відносин держави, розміщений на території іншої держави (за згодою останньої) для виконання певних функцій. Права, привілеї та імунітет консульства включають: право користуватися прапором і гербом своєї держави; недоторканність приміщення; звільнення від податків; недоторканність консульських архівів; свободу зносин консульства зі своїм урядом, дипломатичним представництвом, іншими консульствами своєї держави, де б вони не знаходилися, з використанням засобів зв'язку, шифрів, дипломатичних і консульських кур'єрів.

➤ **Мультивіза (multi visa)** — це багаторазова віза, за якою можна перетинати кордон необмежену кількість разів вказується обмеження числа рік, три роки тощо. Інші в багаторазовій візі вказується обмеження числа поїздок і їх тривалість (наприклад, 6 разів упродовж року на 10 днів кожна), а також мінімальна сума грошей у конвертованій валюті, яку повинен мати іноземний гість при перетинанні кордону. У виняткових випадках видається привілейована віза (exempt visa), вільна від обмежень в часі перебування на території пересування в країні.

➤ **Паспорт (фр. passeport)** — документ, що видається державою для посвідчення особи своїх громадян (первісне значення — дозвіл на проїзд через порт). Паспорт надає право легально перетинати кордон і визначає громадянство його власника.

➤ **Паспорт громадянина України для виїзду за кордон** є документом, що посвідчує особу громадянина України під час перетинання державного кордону України та перебування за кордоном. У повсякденній мові носить загальноприйнятту назву **закордонний паспорт**.

➤ **Посвідчення особи моряка** — документ для в'їзду та виїзду на морському судні, в судову роль якого включено власника посвідчення.

➤ **Провіза (Pro-Visa)** — електронний дозвіл на в'їзд та перебування в країні (У 2013р. провізу видавало Посольство Республіки Кіпр).

➤ **Сімейний паспорт** — видається для членів сім'ї туриста — батька, матері, дружини або дружин, дітей. Видається на одну особу. Дана особа може мандрувати самостійно, з декількома або всіма вказаними у паспорті родичами. Але при цьому вписані у паспорт родичі не можуть мандрувати за цим паспортом без особи власника.

➤ **Службовий паспорт або офіційний паспорт (Official passport)** — випускається для обраної категорії осіб, що не претендують на дипломатичний імунітет (співробітники дипломатичних місій, депутати муніципалітетів, співробітники держкорпорацій та ін.)

➤ **Транзитна віза (transit visa)** — ця віза надає іноземцеві право на транзитний перетин території договірних країн під час поїздки з території однієї третьої країни на територію іншої третьої країни. Строк чинності

ТЕМА 3.2.

ПАСПОРТНО-ВІЗОВІ ФОРМАЛЬНОСТІ

Паспорти та їх види. Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон.

Класифікація віз і встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Правила в'їзду-виїзду та транзитного проїзду через територію України та іноземних держав.

Оформлення в'їзних віз. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів. Ступені захисту марки візи від підробки. Основні реквізити туристської візи.

Правила акредитації туристської фірми в консульській установі посольства іноземної країни.

Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам. Міжнародна туристська візова політика України.

Туристська віза та правила її оформлення в посольствах різних держав.

□ Словник

➤ *Laissez-passer (Лессе-пассе)* — проїзний документ, який не є національним паспортом, але виконує функцію паспорта. Видається міжнародними організаціями (наприклад ООН) своїм співробітникам.

➤ *Анкета візова* — заява встановленого урядом зразка на оформлення візи на в'їзд в країну чи транзитний проїзд через її територію.

➤ *Біометричний паспорт* — це документ, що дає право на в'їзд за межі країни і в'їзд до іноземних держав. Біометричний паспорт відрізняється від звичайного тим, що в нього вбудований спеціальний мікропроцесорний чіп, який містить інформацію про його власника: двомірну фотографію його власника, а також його дані: прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, номер паспорта, дату його видачі і закінчення терміну дії.

➤ *Віза туристська — В-2 (visitor for pleasure)* — це дозвіл відвідати країну з туристською метою у визначений термін, наприклад, на два тижні — термін подорожі або туру. Турист, який прибув у країну за такою візою, не має права займатися в цій країні оплачуваною роботою і повинен залишити межі країни у визначений термін.

➤ *Віза* — дозвіл на в'їзд у державу, який видається дипломатичною службою (посольством, консульством). Це може бути відповідна позначка, штамп у паспорті або вкладиші із фотокарткою власника паспорта. Віза видається на в'їзд на територію відповідної держави, на в'їзд із цієї території або проїзд через неї (відповідно: в'їзна віза (entry visa), виїзна віза (exit visa) та транзитна віза (transit visa)). Види віз у США: (А-1, А-2 — дипломатична, для державних діячів і супроводжуючих осіб; В-1 — бізнес віза, В-2 — туризм, приватні гостьові поїздки; С-1 — транзитна; D-1 — група; F-1 — студентська; I — для преси; K-1 — для наречених та ін.).

➤ *Візова етикетка* — кольорова наліпка встановленого урядом зразка, що приклеюється на візову сторінку паспортного документа іноземця або особи

27. Перерахуйте та охарактеризуйте основні етапи розробки та затвердження автобусного туристського маршруту.

28. Які вимоги пред'являються до пересувного складу та водія автобусу при організації внутрішнього туристсько-екскурсного маршруту?

29. Основні аспекти організації автобусних туристських поїздок на міжнародних маршрутах.

30. Особливості оформлення, реалізації та використання автобусних проїзних документів.

31. Які виділяють види міжнародних автобусних турів? Дайте характеристику кожного з них.

32. Який сучасний стан і географія міжнародних і внутрішніх автобусних туристських маршрутів?

33. Сучасний стан і тенденції розвитку автобусного туризму в країнах Європи та України.

34. Які види автобусного туризму виділяє Європейська Конференція міністрів транспорту?

35. Назвіть основні способи реалізації регулярних перевезень туристів.

36. Які пакети автобусних турів зазвичай пропонують сучасні автобусні компанії?

37. Розкажіть про правила оформлення договірної документації авто-мандрівок.

38. Основні правила перевезення багажу автомобільним транспортом. Норми багажу.

39. Особливості роботи керівника групи та водія автобуса на туристсько-екскурсійному маршруті?

40. Визначить основні правила та обов'язки перевізника та пасажирів під час реалізації автобусних туристсько-екскурсійних маршрутів.

41. Дайте характеристику однієї із провідних компаній із прокату автомобілів.

✎ Тематика рефератів

1. Правове регулювання автомобільних перевезень.
2. Міждержавні угоди та конвенції з міжнародних автомобільних перевезень.
3. Автобусний туризм в Європі. Аналіз ринку автобусного туризму різних країн Європи.
4. Огляд сучасного стану міжнародного автобусного туризму в Україні.
5. Технологія розробки автобусного туристського маршруту.
6. Правила оренди автомобілів у зарубіжних країнах і діяльність компаній із прокату автомобілів.
7. Особливості організації автотранспортних екскурсій.

МОДУЛЬ 3. Туристські формальності

ТЕМА 3.1.

ВИДИ ТУРИСТСЬКИХ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ ТА УМОВИ ЇХ ВИКОНАННЯ

Поняття та основні види туристських формальностей. Міжнародні форуми та конгреси з питань туристських формальностей.

Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристських формальностей. Перелік основних нормативних документів, які забезпечують спрощення туристських формальностей і встановлення візового режиму в ряді країн світу.

Вплив туристської політики на спрощення туристських формальностей.

Л Словник

➤ **Валютні формальності** — включають контроль за переміщенням валюти через митний кордон держави та контроль за її обміном.

➤ **Документи туриста** — це набір особистих документів, які засвідчують особу (паспорт), документів які надають йому право в'їзду в країну (з країни) (візу), право на перевезення валюти та інших цінностей тощо.

➤ **Комплекти туристських документів** — набір ваучерів (путівок), транспортних квитків, страхових полісів, договорів на туробслуговування, програм турів, пам'яток туристів, інформаційних листів, листів-підтверджень про бронювання послуг та інших документів (карт, путівників тощо), які видаються туристською компанією чи агентством туристу (чи керівникові туристської групи) перед початком подорожі.

➤ **Медико-санітарні формальності** — процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, які перетинають кордон, вимог із вакцинації, щеплення та інших спеціальних вимог (медико-санітарних, епідеміологічних, ветеринарних тощо).

➤ **Митні формальності** — процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, що перетинають державний кордон, правил та умов ввезення та вивезення речей, товарів і валюти.

➤ **Туристська політика** — система методів, впливів і заходів соціально-економічного, правового, зовнішньополітичного, культурного та ін. характеру, яка здійснюється парламентами, урядами, державними та приватними організаціями, які відповідають за туристську діяльність із метою регулювання та координації туристської галузі, створення умов для розвитку туризму.

➤ **Туристські формальності** — процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, що перетинають державний кордон, встановлених для цього умов і вимог. Здійснення формальностей покладається на відповідні державні органи, представники яких знаходяться в прикордонних пунктах, що використовуються для в'їзду-виїзду в (з) країну (и).

➤ **Формальність** — це переважно обов'язкова дія, передбачена встановленими правилами, або дотримання певної форми чи процедури.

Семінарське заняття №9.

Види туристських формальностей та умови їх виконання

1. Туристські формальності та їх види.
2. Державне регулювання формальностей у сфері туризму.
3. Нормативно-правова база виконання туристських формальностей.

Л Література

1. Бгатов А. П. Туристские формальности: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. П. Бгатов, Т. В. Бойко, М. В. Зубарева. — 3-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — С. 5 — 32.
2. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. — М.: Новое знание, 2003. — С. 383 — 385.
3. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. — К.: Знання, 2008. — С.270 — 275.
4. Маринин М. М. Туристические формальности и безопасность в туризме / М. М. Маринин. — М.: Финансы и статистика, 2004. — 144 с.
5. Михайличенко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посібн. / Г. І. Михайличенко, А. Ю. Єременко. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. — С.210 — 214.
6. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: підручник / Т. Г. Сокол. — К.: Грамота, 2006. — С.162 — 167.

З Самостійна робота (завдання)

1. Оберіть будь-яку туроператорську компанію, страхову компанію та готель, що працюють на вітчизняному туристському ринку. Здійсніть аналіз, в яку асоціацію кожне із цих підприємств могло б вступити і в якій асоціації участь для кожного із них була б найбільш доречною. Відповідь поясніть.

? Запитання для самоперевірки

1. Що таке «туристські формальності»?
2. Визначити сутність туристських формальностей.
3. Назвіть основні види туристських формальностей.
4. У чому полягає сутність державного регулювання туристських формальностей?
5. Назвіть основні напрямки діяльності Комітету з якості туристського обслуговування

З Тематика рефератів

1. Поняття та основні види туристських формальностей.
2. Вплив туристської політики на спрощення туристських формальностей.