### Державний університет «Житомирська політехніка»

### Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

### МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ПРОВЕДЕННЯ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

### (проект)

### спеціальність 242 «туризм» рівень вищої освіти «бакалавр»

### Асистент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЯРМОЛЮК Діна Іванівна

### Семінарське заняття № 1

### Тема: Умови створення туристичного підприємства.

### Мета: Виявити знання студентів з особливостей умов створення та функціонування туристичного підприємства. Вивчити законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності. Проаналізувати та ввчити етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг. Ознайомитись із ліцензуванням та сертифікацією туристичних послуг в Україні.

### План

### Впродовж двох годин обговорюються наступні питання:

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

### Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг.

### Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання.

### Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми.

### СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ № 2

### Тема: Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.

### Мета: Проаналізувати та вивчити у який спосіб туристичне підприємство обирає географію подорожей. Вивчити принципи туристичного районування, основні таксономічні одиниці: тур центр, туркомплекс, курорт. Освоїти т вивчити туристичні ресурси та інфраструктуру найпопулярніших курортів світу та України. Охарактеризувати асортимент послуг туристичної фірми. Вивчити технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.

### План

### Впродовж двох годин обговорюються наступні питання:

### Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою).

### Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт.

### Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України.

### Семінарське заняття № 3

### Тема: Принципи формування програм перебування туристів

### Мета: 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.

### План

### Впродовж двох годин обговорюються наступні питання:

### Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою). 2.Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці:

### турцентр, туркомплекс, курорт.

### Семінарське заняття № 4

### Тема: Організація обслуговування клієнтів.

### Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Технологія і методи продажу в туристичній агенції. Визначення мотивів та потреб клієнта. Типи туристів. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.

### План

### Впродовж двох годин обговорюються наступні питання:

### 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 характеристики програмних заходів в туризмі.

### Семінарське заняття № 5

### Тема: Організація обслуговування клієнтів.

### Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Технологія і методи продажу в туристичній агенції. Визначення мотивів та потреб клієнта. Типи туристів. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.

### План

###  Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів.

###  Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі.

###  Форми та стилі обслуговування клієнта.

### Семінарське заняття № 6

### Тема: Обслуговування та перевезення туристів авіатранспортом.

### Вивчити правове регулювання авіаперевезень туристів внутрішніми і міжнародними маршрутами. Проаналізувати класифікацію та характеристику літаків, як основного засобу авіаперевезень туристів. Вивчити договірні взаємовідносини між туристичною фірмою та авіакомпанією. Особливості бронювання авіаквитків. Система тарифів, знижок та пільг. Технологія обслуговування туристів при перевезенні регулярними авіалініями. Характеристика найбільших аеропортів світу. Організація роботи гіда на маршруті.

### План

### Правове регулювання авіаперевезень туристів внутрішніми і міжнародними маршрутами. Класифікація та характеристика літаків, як основного засобу авіаперевезень туристів.

### Договірні взаємовідносини між туристичною фірмою та авіакомпанією.

### Особливості бронювання авіаквитків.

### Семінарське заняття № 7

### Тема: Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом.

### Нормативно-правова база організації автоперевезень. Класифікація автотранспортних засобів. Обслуговування туристів під час перевезення автотранспортом внутрішніми маршрутами. Особливості розробки автобусних транспортних маршрутів. Організація автоперевезень туристів на міжнародних маршрутах. Особливості бронювання та оренди автомобілів. Особливості організації роботи гіда.

### Семінарське заняття № 8

### Тема: Морські та річкові перевезення і круїзи.

### Нормативно-правове забезпечення організації перевезень туристів водним транспортом. Особливості обслуговування туристів водним транспортом. Формування основних річкових круїзних територій. Особливості формування основних морських круїзних територій. Сучасний стан розвитку ринку круїзів. Обслуговування туристів при лінійному перевезенні водним транспортом. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка.

### План

### Нормативно-правова база організації перевезень туристів водним транспортом. Особливості обслуговування туристів водним транспортом

### Формування основних річкових круїзних територій.

### Семінарське заняття № 9

### Тема 9. Туристичні формальності.

### Види туристичних формальностей та умови їх виконання. Поняття та основні види туристичних формальностей. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей. Паспортно-візові формальності. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в’їзду до країни. Правила в’їзду-виїзду та транспортного проїзду через територію України та іноземних держав. Митні формальності в туризмі.

### План

###  Поняття та основні види туристичних формальностей.

###  Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей.

###  Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

### Семінарське заняття № 10

### Тема: Страхування в туризмі.

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

### План

### Види страхування в туризмі. Обов’язкові види страхування.

### Правила та порядок страхування туристів та їх майна та порядо виплати страхових виплат.

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

### Семінарське заняття № 11

### Тема: Туристична документація.

### Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів. Інформаційні, облікові та звітні туристичні підприємства. Оформлення документів туристичної групи.

### План

### Основні види туристичних документів.

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

### Ваучер як основний туристичний документ. Правил оформленн туристичних ваучерів.

### Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи.

### Семінарське заняття № 12

### Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування.

### Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню. Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Бронювання пакетних турів в режимі on-line. Порядок бронювання через Інтернет. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг.

### План

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

### Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню.

### Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів.

### Семінарське заняття № 13

### Тема: Претензійна робота в туризмі

### Основні права та обов’язки туристів. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Порядок компенсації втрат. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди, заподіяної туристам з вини туроператора. Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.

### Семінарське заняття № 14

### Тема: Безпека туристичних подорожей.

### Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Основні правила поведінки туристів. Основні обов’язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі. Основні положення міжнародних документів з безпеки туристичних подорожей.

### План

### Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей в Україні.

### Фактори ризик в туризмі та основні заходи щодо нівелювання ї наслідків.

### Основні правила поведінки туристів: На транспорті.

### Основні обов’язки туристів щодо дотримання правил поведінки країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічног клімату в групі.

### Література:

### Основна література

### Аріон О. В. Організація транспортного обслуговування туристів : навчальний посібник / О. В. Аріон. – К. : Альтерпрес, 2008. – 192 с.

### Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту : навч. посіб. / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – К. : Альтерпрес, 2004. – 288 с.

### Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. / Р. І. Балашова. – К. : ЦУЛ, 2012. – 182 с.

### Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : Навч. посіб. Реком. МОНмолодьспорту України К. : ЦУЛ, 2013. 178 с.

### Герасименко, В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : Реком. МОН України як навч. посіб. для студ. ВНЗ / В. Г Герасименко, А. В. Замкова. Харків : Бурун Книга, 2011. 112 с.

### Закон України “Про туризм” : Закон України №324/95-ВР [від 16.10.2020 р.] [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95%D0%B2%D1%80#T ext

### Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги – ХХІ, 2003. – 300 с.

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

### Коляда Т. А. Правове регулювання туристської діяльності : навч. посіб. / Т. А. Коляда. – Х. : ХНАМГ, 2008. – 190 с.

### Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посіб. / О. О. Любіцева. – К. : Альтпрес, 2003. – 104 с.

### Любіцева О. О. Методика розробки турів : навчальний посібник / О. О. Любіцева. – 2-е вид., перероб. і доп. – К. : Альтерпрес, 2008. – 300 с.

### Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2002. – 436 с.

### Мальська М. П. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун. – К. : Центр навч. л-ри, 2012. – 248 с.

### Мальська М. П. Організація туристичного обслуговування : підручник / М. П. Мальська, В. В. Худо, Ю. С. Занько. – К. : Знання, 2011. – 275 с.

### Мальська М. П. Туристичний бізнес : теорія та практика : навчальний посібник / М. П. Мальська, В. В. Худо. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.

### Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. В. Худо. – 2-ге вид. перероб. і доп. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.

### Михайліченко Г. І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 156 с.

### Писаревський І. М. Організація туризму : підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій. – Х. : ХНАМГ, 2008 – 540 с.

### Світлична В. Ю. С24 Економіка туризму: підручник; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 167 с.

### Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності : навч. посіб. / Т. Г. Сокол. – К. : Грамота, 2006. – 286 с.

### Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії : навч. посіб. / за ред. проф. І. М. Школи. – Чернівці, 2003. – 596 с.

### Додаткова:

### 1. Бабарицька В. К. Екскурсознавство і музеєзнавство : навч. посіб. / В. К. Бабарицька, А. Я. Короткова, О. Ю. Малиновська. – К. : Альтерпрес, 2007. – 464 с.

### 2. Божук Т. І. Рекреаційно-туристичні дестинації: теорія, методологія, практика / Т. І. Божук. – Львів : Укр. бестселер, 2014. – 468 с.

### 3. Будейна А. В. Поїздки за кордон: працевлаштування, туризм, візові документи / А. В. Будейна. – К. : Центр правових досліджень Фурси, 2008. – 72 с.

### Забалдіна Ю.Б. Магкетинг туристичного підприємства. Київ, 2002. 196 с.

### Кифяк В.Ф. Організація туризму.Чернівці., Книги - ХХІ., 2008. 344 с.

### Любіцева О.О. Методика розробки турів: Навч посібник. К.: Альтерпрес, 2008. 300 с.

### Машина Н.І. Страхування для туристичних підприємств. Навчальний посібник/ Н.І. Машина.-К.: Центр навчальної літератури, 2006.368 с.

### Мальська М.П., Худо В. Менеджмент туризму. Вступ до спеціальності. Львів., Видавничий центр ЛНУ ім. І.Франка., 2002. 314 с.

### Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія і практика. Київ., ЦНЛ., 2007. 424 с.

### Михайліченко Г.І., Єременко А.Ю. Організація туристичних подорожей / Навчальний посібник Київ, 2011 391 с.

### Організація туризму: підручник І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколодна та іи.; за ред. І.М. Писаревського. X.: ХІІАМГ, 2008. 541 с

### Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів. Підручник; Харк. нац. акад.. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2012. 304с.

### Тягунова, Н. М. Основи організації туристичного бізнесу: кредитно-модульний курс : Навч. посібник. Реком. МОНУ для студ. ВНЗ К. : ЦУЛ, 2014. 130 с.

### Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів. Київ, 2007 233 с.

### Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник. К.: Атіка, 2006. 254 с.

### Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР.

### ДСТУ 4527–2006 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення"

### ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги‖.

### ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»

### Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : навч.Посіб Чернівці: Книги - XXI, 2003. 300 с.

### .Любіцева О.О. Методика розробки турів : навч. посіб. К. Альтерпрес, 2003. - 104 с.

### Мальська М.П., Антонюк Н.В., Еанич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник. К .: Знання, 2008 р. 661 с.

### Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С.В. Мельниченко. К. : Київ. нац. торг.екон. ун-т, 2008. 494 с.

### Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України. Затверджені наказом Міністерства транспорту України № 297 від 20 липня 1998 р.

### Про затвердження Правил Повітряних перевезень пасажирів і багажу. Наказ Міністерства транспорту України від 25 липня 2003 року, № 568.

### Правила регулювання туристичної діяльності в Україні / під ред.. В.К.Федорченка. - К.: Х-Інтер, 2002р. 635с.

### Правове регулювання туристичної діяльності в Україні / під ред. В.К. Федорченко. К .: X- Інтер, 2002 р. 635 с.

### Сокол Т.Е. Основи туристичної діяльності: підручник. К. : Ерамота, 2006. 264 с.

### Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф.Орлова. К.: Грамота, 2006. 264 с.

### Інформаційні ресурси:

### 1. https://www.zakon.rada.gov.ua

### 2. <https://www.unwto.org>

### 3. <https://www.statista.com>

### 4. <https://ec.europa.eu/eurostat>

### 5. <http://www.ukrstat.gov.ua>

### 6. https://www.tourism.gov.ua