

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

**КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
з дисципліни**

«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Рівень вищої освіти **перший (бакалаврський)**

Галузь знань **24 Сфера обслуговування»**

Спеціальність **241 «Готельно-ресторанна справа»**

Освітня програма **«Готельно-ресторанна справа»**

Вид дисципліни **за вибором**

Факультет **міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу**

Укладач: к.е.н., доц. Гапоненко Г.І.

1. Навчальний контент:

РОЗДІЛ 1. ТУРИЗМ ЯК ВИД ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тема 1. Функції туризму, умови та фактори його розвитку

Туризм як сфера господарської діяльності. Туризм як вид соціокультурної та рекреаційної діяльності. Поняття туристичної послуги, її соціально-економічна характеристика. Значення сфери послуг та її складової частини – туризму в структурі народного господарства країни.

Роль та місце туризму в сучасному суспільстві. Соціально-економічні проблеми розвитку туризму в суспільстві. Туристична економіка. Основні поняття та визначення в туризмі: турист, туризм, туристична діяльність, туристична і пара туристична інфраструктура, туристична індустрія, туристичні ресурси, суб'єкт туристичної діяльності. Туристичний продукт та його складові: туристичні послуги, туристичні товари, антропологічні умови та ресурси. Специфічні особливості туристичного продукту як товару.

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

Умови розвитку туризму: природно-географічні, історико-політичні, соціально-економічні, демографічні. Зовнішні та внутрішні умови та фактори розвитку туризму.

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

Тема 2 Організація ринку туристичних послуг

Структура та типологія національних туристичних ринків.

Сегментація ринку туристичних послуг. Види туристичних послуг та їх функціональна класифікація. Організація послуг комунікацій, організація послуг розміщення, організація послуг харчування, організація рекреаційних послуг. Соціально-економічне значення сфери послуг.

Міжнародна система послуг. Способи постачання послуг. Специфіка виробництва та постачання послуг. Споживачі й виробники туристичних послуг. Туристичне посередництво.

Туристичний консорціум та корпорація. Ресурси туризму. Види ресурсів та їх цінність. Мотивація та потреби споживачів (туристів). Попит на туристичні послуги та специфіка його формування. Споживчі вимоги до якості туристичних послуг.

РОЗДІЛ 2. ФОРМУВАННЯ МІЖНАРОДНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ПОЛІТИКИ

Тема 3. Міжнародні туристичні організації та міжнародні документи у сфері туризму

Світова туристська політика та роль міжнародних організацій у її формуванні та регулюванні. Структура міжнародних зв'язків та співробітництво у галузі туризму. Міжнародна інтеграція та глобалізаційні процеси в туризмі. Міжнародні організації: загальні, спеціальні, регіональні та інші. Формування та роль транснаціональних

корпорацій у сфері туризму. Країни активного та пасивного туризму. Всесвітня туристська організація: історія створення, організаційна структура, роль та значення у формування міжнародних туристичних обмінів. Комітети та комісії UNWTO: їх функції та завдання. Туристська політика: визначення та класифікація. Міжнародні документи ООН, які обумовлюють розвиток туризму. Міжнародні документи UNWTO, які обумовлюють перспективи розвитку туристичної сфери в світі. Хартія туризму. Кодекс туриста. Глобальний етичний кодекс туризму тощо. Особливості святкування Всесвітнього дня туризму: тематична спрямованість.

РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ВІТЧИЗНЯНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ПОЛІТИКИ

Тема 4. Туристична політика України на сучасному етапі. Механізм державного регулювання туризму

Структура управління туристською сферою в Україні. Завдання та функції державних органів управління сферою туризму. Документи, що регулюють діяльність виконавчих органів в галузі туризму. Недержавні громадські організації та їх місце у регулюванні розвитку туристичної сфери. Сучасний стан та перспективи розвитку туризму в Україні. Показники які характеризують стан туристичного ринку, кількість туристів та екскурсантів за регіонами, районами, містами та курортами. Державна програма розвитку туризму.

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

Тема 5. Туристичні підприємства, класифікація, етапи створення

Регіональний рівень організації туризму. Регіональні органи регулювання туристської діяльності. Основні цілі та порядок створення і функціонування туристських підприємств. Види туристських підприємств та їх особливості. Принципи організації їх діяльності

Тема 6. Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг

Ліцензування в туризмі. Види туристичної діяльності, що підлягають ліцензуванню. Ліцензійні умови та правила їх виконання. Сертифікація та стандартизація сфери складових індустрії туризму (за видами туристичних підприємств, за складовими туристичної сфери). Порядок надання туристичних послуг. Сертифікація закладів готельного господарства та ресторанного бізнесу. Державні стандарти та правила сертифікації засобів розміщення.

Тема 7. Екскурсійна діяльність: сутність та основні поняття

Екскурсія, її сутність та основні ознаки. Основні поняття екскурсійної діяльності. Функції екскурсій. Класифікація екскурсій. Основні критерії класифікації.

Тема 8. Основні поняття у туристичній анімації

Визначення анімації в туризмі та гостинності. Передумови розвитку туристичної анімації. Функції туристичної анімації. Види анімації – елементи анімаційних програм. Особливості та значення готельної анімації.

Рекомендована література

Основна література

1. Абрамов В. В. Історія туризму: підруч./ В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур. – Харків: Видавництво «Форт», 2010. – 286 с.: іл.
2. Александрова А. Ю. Международный туризм : учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по специальности "География" / А. Ю. Александрова. М. : Аспект Пресс, 2004. – 463 с.
3. Биржаков М. Б. Введение в туризм. Издание 9-е, переработанное и дополненное / М.Б. Биржаков – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. – 576 с.
4. Боголюбов В. С. Экономика туризма. / В. С. Боголюбов, В. П. Орловская – М.: Академия, 2005. – 192 с.
5. ДСТУ 3862-99 Ресторанне господарство. Терміни та визначення. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.
6. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
7. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
8. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://3umf.com/doc/449/>.
9. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.
10. Жарков Г. Н. Правовое обеспечение международного туризма: Учебно-практическое пособие / Г. Н. Жарков. – К.: Кондор, 2004. – 486 с.
11. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник. –. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2008. –. 240 с.
12. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги-XXI, 2003. – 300 с.
13. Нормативно-правові акти України з питань туризму: Збірник законодавчих та нормативних актів / Упор. М.І. Камлик. – К.: Атіка, 2004. – 464 с.
14. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколюдна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2008. – 541 с.
15. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание. Обслуживание туристов: Учебник / О. Я. Осипова. – М.: Академия, 2006. – 384 с.
16. Основы туристской деятельности: учебник / Е.Н. Ильина, Г.И. Зорина, Е.В. Мошняга и др. – М.: Советский спорт, 2004.-200 с.
17. Пересічний О. В. Готельно-ресторанний бізнес, стан та перспективи розвитку. / О. В. Пересічний. – К.: Знання . – 2007. – 430 с.
18. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябев. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 276 с.
19. Писаревський І. М. Планування та організація туристичних маршрутів: Підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ госпва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 304 с.
20. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання

- готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 №19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за №413/9012. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://lawua.info/jurdata/dir206/dk206012.htm>.
21. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) із змінами і доповненнями, внесеними наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 3 вересня 2007 року N 207 – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://lawua.info/bdata2/ukr2303/index.htm> та vileghas.ua/content/view/3878/36/lang,ukrainian/.
22. Про туризм: Закон України № 1282-IV – ВР від 18.11.2003 // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 13. Ст. 180.
23. Сапрунова Н. С. Туризм: еволюція, структура, маркетинг. / Н. С. Сапрунова. – М.: Ось-89, 1997.- 160 с.
24. Сенин В. В. Организация международного туризма. / В. В. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 400 с.
25. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред.. В.Ф. Орлова. – К.: Грамота, 2006. – 266 с.
26. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Грамота, 2006. – 264 с.

Допоміжна література

1. Степанов Е. Г. Основы курортологии: учебное пособие / Е. Г. Степанов. – Харьков: ХНАГХ, 2006. – 326 с.
2. Ушаков Д. С. Прикладной туроперейтинг: учебн. пособие. / Д. С. Ушаков. – М.: ИКЦ «МарТ», 2004 г. – 416 с.
3. Федорченко В. К. Туристський словник-довідник: Навч. посіб. / В. К. Федорченко, І. М. Мініч – К.: Дніпро, 2000. – 160 с.
4. Энциклопедия туриста / Е. И. Тамм, Ю. Н. Александров, А. Х. Абуков, и др. – М.: Большая Российская энциклопедия, 1993. – 607 с.

Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті

1. www.nton.org.ua – Державна туристична адміністрація України, ДП "Національна туристична організація"
2. www.world-tourism.org/ruso/ - Всесвітня туристична організація
3. www.tourism.gov.ua – Державна туристична організація України

2. Плани практичних (семінарських) занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи:

РОЗДІЛ 1. ТУРИЗМ ЯК ВИД ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Семінар 1. Функції туризму, умови та фактори його розвитку

1. Охарактеризуйте туризм у соціально-економічному та культурно-історичному аспектах.
2. Дайте відповіді на запитання: У чому полягає оздоровча (рекреаційна) функція туризму? У чому полягає виховна функція туризму? У чому полягає політична функція туризму? У чому полягає екологічна функція туризму?
3. Як, на Вашу думку, впливає туризм на економіку країн і регіонів, рівень життя населення?
7. Визначте роль туризму у вирішенні проблем зайнятості населення.

Семінар 2 Організація ринку туристичних послуг

1. Класифікуйте мотивацію поїздок у своєму місті.
2. Розгляньте якісну конкуренцію в туристичній сфері між Європою та Південно-Східною Азією.
3. Проаналізуйте переваги та недоліки туристичних перевезень.

РОЗДІЛ 2. ФОРМУВАННЯ МІЖНАРОДНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ПОЛІТИКИ

Семінар 3. Міжнародні туристичні організації та міжнародні документи у сфері туризму

1. Зробіть доповідь на тему «Всесвітня Туристична Організація як глобальний форум у сфері туристичної політики».
2. Розкажіть про перспективи сталого розвитку туризму в світі.
3. Охарактеризуйте шляхи та напрями екологізації туристичної діяльності.
4. Зробіть доповідь на тему «Сільський зелений туризм як складова сталого розвитку туристичної індустрії».
5. Проведіть класифікацію міжнародно-правових актів.
6. Назвіть і дайте коротку характеристику принципів міжнародного права.
7. Визначте, які міжнародно-правові джерела правового регулювання туристичної діяльності ратифіковані в Україні.
8. Проаналізуйте Манільську декларацію зі світового туризму та Хартію туризму.

РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ВІТЧИЗНЯНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ПОЛІТИКИ

Семінар 4. Туристична політика України на сучасному етапі. Механізм державного регулювання туризму

1. Охарактеризуйте сучасний стан, проблеми та перспективи туристичної галузі в Україні.
2. Проведіть статистичний аналіз ринку туристичних послуг України.
3. Розкажіть про систему показників статистики туризму.
4. Продемонструйте на конкретних прикладах правове регулювання туристичної діяльності на локальному (регіональному) рівні.

Семінар 5. Туристичні підприємства, класифікація, етапи створення

1. В якості індивідуальної роботи розробіть бізнес-план інвестиційного проекту зі створення нового туристичного підприємства, або з удосконалення, впровадження заходів з підвищення ефективності вже діючого туристичного бізнесу.

Бізнес-план повинен містити:

- опис ідеї інвестиційного проекту й основних показників;
- характеристику послуг; опис особливостей та споживчих характеристик послуг; результати порівняння з аналогами на ринку;
- опис підприємства і галузі;
- опис процесу розробки послуги;
- у якій формі буде існувати бізнес; організаційна структура і графік реалізації проекту, правове забезпечення, провідні спеціалісти, партнери по реалізації проекту;
- нормативи, видатки, розрахунки собівартості продуктів проекту, план доходів; потреба й джерела фінансування, інвестиційний план;

- потік реальних грошей, прогнозний баланс;
- розрахунки й аналіз головних показників ефективності (техніко-економічне обґрунтування інвестицій є основним документом, що обґрунтовує ефективність інвестицій, в якості можливих джерел інвестицій можуть розглядатися власні кошти підприємств, наприклад, амортизаційні відрахування і прибуток, позикові і бюджетні кошти).

Бізнес-план складається з наступних розділів:

1. Титульний аркуш.
2. Меморандум про конфіденційність.
3. Резюме.
4. Опис підприємства і галузі.
5. Опис продукції (послуг).
6. Маркетинг і збут продукції (послуг).
7. Виробничий план.
8. Організаційний план.
9. Фінансовий план.
10. Спрямованість і ефективність проекту.
11. Ризики і гарантії.
12. Додатки.

Семінар 6. Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг

1. Проаналізуйте Ліцензійні умови провадження туроператорської та турагентської діяльності.
2. Визначте відмінності категорій об'єктів туристичної інфраструктури.
3. Проаналізуйте договір на туристичне обслуговування.
4. Проаналізуйте договір на готельне обслуговування.
5. Назвіть органи, що здійснюють контроль за діяльністю в сфері туризму.
6. Розгляньте та проаналізуйте вимоги до готелів в різних країнах світу: розмір, категорія. Дані занесіть до таблиці, зробіть висновки.

Семінар 7. Екскурсійна діяльність: сутність та основні поняття

Спираючись на відомі об'єкти, вигадайте сюжетний хід екскурсії зі всіма необхідними структурними елементами.

Основні етапи розробки екскурсії:

1. Визначення мети і завдань екскурсії.
2. Вибір теми.
3. Відбір літератури і складання бібліографії.
4. Знайомство з експозиціями і фондами музеїв за темою.
5. Відбір екскурсійних об'єктів.
6. Складання маршруту екскурсії.
7. Об'їзд або обхід екскурсії за маршрутом.
8. Підготовка контрольного тексту екскурсії.
9. Комплектування «портфеля екскурсовода».
10. Вибір методичних прийомів проведення екскурсії.
11. Визначення техніки проведення екскурсії.

12. Складання технологічної карти.
13. Підготовка індивідуального тексту.
14. Прийом (здача) екскурсії.
15. Затвердження екскурсії як продукту туристичної фірми.

Семінар 8. Основні поняття у туристичній анімації

1. Види анімаційних програм.
2. Що становить структура типових анімаційних програм?
3. Основні етапи технологічного процесу розроблення анімаційної програми.
4. Які фактори необхідно враховувати під час розроблення анімаційних програм?
5. Охарактеризуйте типи поведінки споживача анімаційних послуг.
6. Особливості процесу сприйняття особистості споживача анімаційних послуг.
7. У чому полягають гендерні розходження в психології чоловіків і жінок?
8. Вікові особливості психології споживача анімаційних послуг.
9. Етнічні особливості психології споживача анімаційних послуг.
10. Які методи використовують під час підготовки й проведення анімаційних заходів?
11. Основні завдання анімаційної служби в готелі.
12. Що розуміють під сценарним планом анімаційної програми?
13. Складіть приблизний план роботи аніматора на тиждень.

3. Питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти, для контрольних робіт, передбачених навчальним планом, післятестаційного моніторингу набутих знань і вмінь з навчальної дисципліни:

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Мале підприємство як більш оптимальна форма організації туристичного підприємства.
2. Функції туроператора і турагента, їх договірні взаємовідносини.
3. Структура та функції відділів туристичного підприємства, посадові обов'язки.
4. Основний перелік посад і професій туристичного підприємства.
5. Види інструкцій для персоналу туристичного підприємства.
6. Порядок розробки та затвердження інструкцій для персоналу.
7. Основні структурні елементи різних видів інструкцій для персоналу туристичного підприємства.
8. Характеристика принципів побудови зв'язків під час створення туристичного підприємства. Ліцензування і сертифікація.
9. Характеристика підприємницької діяльності туристичного підприємства.
10. Послідовність, основні елементи створення туристичного підприємства.
11. Зміст планової, цінової і фінансової політики підприємства.
12. Види планів у діяльності туристичних підприємств.
13. Оптимізація доходів, прибутку та витрат туристичного підприємства.
14. Формування туристичного продукту.
15. Туристична діяльність і оподаткування.
16. Вибір місцезнаходження підприємства туристичної галузі.

17. Бізнес-план – сутність, логіка, структура, зміст.
18. Підходи та методи розробки бізнес-плану.
19. Основні етапи підготовки, технологія розробки.
20. Бізнес-планування ціни з метою беззбиткової діяльності.
21. Характеристика ринку та конкурентного середовища.

Контрольна робота

Контрольна робота проводиться у формі написання реферату з дисципліни «Організація туристичної діяльності». Реферат передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з курсу, розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами, вміння презентувати результати роботи. Реферат виконується студентом самостійно. Студент має право самостійно обрати тему заздалегідь узгодивши її з викладачем. Оцінка враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни.

Робота складається з титульної сторінки, змісту, вступу, основної частини, висновків, списку використаних джерел та додатків за необхідності. Вступ має розкривати актуальність обраної теми, мету та завдання написання реферату. Основна частина має складатися з кількох пунктів, що послідовно розкривають тему реферату. У висновках повинні міститися власні міркування щодо досягнутої мети реферату.

В друкованому варіанті обсяг роботи повинен становити 12-15 стор., де вступ – 1 стор., основна частина – 8-10 стор., висновок – 1-1,5 стор., список використаної літератури – 1 стор.

Виконується контрольна робота з додержанням усіх технічних вимог до письмових робіт. Текст має бути надрукований на принтері через 1,5 міжрядкових інтервали на одному боці аркуша білого паперу формату А4. Шрифт Times New Roman, 14 пт. Текст розміщується на сторінці, яка обмежується полями: ліве – 30 мм, нижнє, верхнє – 20 мм, праве – 15 мм. Починається з титульного аркуша, за ним розміщуються послідовно зміст роботи, основний текст (схеми, таблиці, графіки, карти, завдання з підзаголовками відповідно до змісту роботи), список використаних джерел (не менше 15), посилання на джерело інформації – обов'язкове.

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаної роботи – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням.

Теми контрольних робіт:

1. Перспективи розвитку сільського туризму в Україні та Харківській області.
2. Використання новітніх інформаційних технологій як запорука вдалого розвитку туристичного бізнесу.
3. Особливості рекламної діяльності в туризмі. Дослідження рекламних носіїв інфраструктури туризму в Харківській області.
4. Оптимальна програма обслуговування туристів – запорука вдалої організації туристичної подорожі.
5. Формування внутрішнього туристичного продукту як запорука розвитку галузі туризму в країні.
6. Технологія екскурсійного обслуговування (на прикладі методик проведення екскурсій в межах Харківської області).
7. Значення роботи туроператора для забезпечення комплексного туристичного продукту.

8. Дослідження проблем і перспектив розвитку ділового туризму в Україні.
9. Центри ділового туризму в Харківській області.
10. Соціально-психологічні особливості обслуговування клієнтів туристичного підприємства.
11. Екстремальний туризм як один із видів відпочинку. Види екстремального туризму в Україні.
12. Кваліфікований персонал – запорука ефективної діяльності підприємства.
13. Технологія функціонування готельної індустрії. Аналіз проблем та перспектив розвитку готельної індустрії м. Харків.
14. Транспортне забезпечення в туризмі. Аналіз проблем та перспектив розвитку транспортної індустрії м. Харкова.
15. Аналіз туристично-рекреаційних ресурсів України на прикладі туристичного потенціалу області (за вибором студента).
16. Організація туристичних формальностей під час надання туристичних послуг як елемент комплексної туристичної послуги.
17. Зумовленість особливостей сучасного розвитку індустрії туризму в Україні її історичним минулим.
18. Особливості взаємодії туристичного підприємства з партнерами на основі договірних відносин.

4. Завдання семестрових екзаменів (письмових залікових робіт):

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 15-15-10 балів.

Перелік контрольних запитань до дисципліни

1. Коли і як починали зароджуватися традиції масового туризму?
2. Назвіть перше міжнародне об'єднання туристських організацій. Де і коли його було створено і чи діє воно донині?
3. Які середні темпи зростання світового туризму?
4. Які соціально-економічні фактори сприяли виникненню туристичного руху на початку XX ст.?
5. Коли і з якою метою було прийнято кодекс туриста?
6. Які фактори впливають на формування туристичних потреб і успішне функціонування туристичного центра та підприємництва?
7. Назвіть країни, що отримують найвищі доходи від туризму.
8. Назвіть фактори, що впливають на конкурентоспроможність туристичного обслуговування.
9. Проблеми та перспективи розвитку туризму, шляхи їх вирішення.
10. Які види туризму будуть найпопулярнішими у XXI ст., чим це обумовлено?
11. У чому сутність економічного значення туризму?
12. Яка споживацька сфера впливу туризму на економіку?
13. У чому сутність соціального значення туризму в житті суспільства?
14. Яке значення туризму в забезпеченні зайнятості населення?
15. Як діє туризм на валютну сферу економіки країни, регіону?
16. Доходна сфера туризму.

17. Зайнятість і безробіття в туризмі.
18. Зовнішньоекономічний зв'язок.
19. Сезонна диференціація цін на туристичні продукти та послуги.
20. Економічна ефективність впровадження новітніх технологій.
21. Мета туристичної статистики.
22. Які мандрівники не входять у туристичну статистику?
23. Дати визначення «туризму» з погляду туристичної статистики.
24. На які дві категорії підрозділяються відвідувачі в туристичній статистиці?
25. Дайте визначення поняттю «міжнародний відвідувач».
26. Для чого необхідна статистика за метою поїздок?
27. Що таке туристичні витрати та для чого потрібне їх вимірювання?
28. Дайте визначення поняттю «внутрішній турист».
29. Який вплив в'їзного і виїзного туризму на економіку країни?
30. Коли та ким була прийнята Стандартна міжнародна класифікація видів діяльності в туризмі?
31. Що таке туристичний ринок?
32. Що таке пропозиція туристичного ринку?
33. Чи існують сезонні проблеми в туризмі?
34. Які основні фактори впливають на туристичний попит?
35. Які фактори впливають на формування туристичних потреб?
36. Які регіони світу розвиваються якнайшвидшими темпами?
37. Які підприємства входять до індустрії розваг?
38. На які дві великі частини розділяють європейські спеціалісти систему підприємництва в туризмі?
39. Назвіть п'ять основних учасників туристичного сектора.
40. Що таке системи бронювання та резервування? Їх роль на туристичному ринку.
41. Що таке категорійність готелів?
42. Які існують системи класифікації готелів?
43. На чому заснована класифікація номерів у готелях за категоріями?
44. Міжнародна класифікація готелів.
45. Які фактори підвищують якість готельного продукту?
46. Дайте визначення: мотеля, кемпінгу, фотеля, флотеля, ботеля, туристичної бази, туристичного притулку.
47. Характеристика будівлі готелю.
48. Вплив готельних мереж на індустрію туризму.
49. Світові готельні мережі в Україні.
50. Які вимоги ставлять до персоналу підприємств харчування?
51. Які вимоги ставлять до персоналу підприємств і готелів?
52. Екскурсія та її значення в туризмі.
53. Класифікація екскурсій за змістом.
54. Оглядова екскурсія, її особливості.
55. Що таке тематична екскурсія? На які групи такі екскурсії поділяють?
56. Структура екскурсії.
57. Основні етапи підготовки екскурсії.
58. Поняття «техніка проведення екскурсії».

59. Загальні методичні прийоми проведення екскурсії: показ, розповідь.
60. Відповіді на запитання екскурсантів.
61. Техніка використання наочних посібників.
62. Тур і туристичний маршрут.
63. Яким чином відбувається продаж турів?
64. Що таке ваучер? Які відомості у ньому закладено?
65. Основні функції туроператора.
66. Які існують види класифікації турів і маршрутів?
67. Туристичний продукт.
68. Як оформляються взаємовідносини туристичної фірми з постачальниками послуг?
69. Як проводиться розрахунок ціни туру?
70. Схарактеризуйте основні напрями розвитку туристичної фірми.
71. Криза між людиною та природою.
72. Чому туризм є найнадійнішим засобом екологічної освіти?
73. Які природні ресурси та багатства ви можете віднести до туристичних?
74. Чим обумовлений взаємозв'язок природи та туризму?
75. Основні функції турагента.
76. Чим відрізняються заповідне, рекреаційне, руральне та урбанізоване природовикористання?
77. Назвіть привабливі для туризму об'єкти природи, які сприяють естетичному комфорту туриста.
78. Основні форми природоохоронної роботи на турбазах і в туристичних комплексах.
79. Що таке екологічний туризм? Його характерні ознаки.
80. Назвіть методи правового впливу на туристичні підприємства.
81. Як класифікуються тури за належністю до транспорту?
82. Чому необхідно охороняти природу від туризму?
83. Організація послуг залізничного транспорту.
84. Організація водних мандрівок.
85. Організація авіатуру.
86. Організація мандрівок з використанням автотранспорту.
87. Перевезення пасажирів чартерними авіарейсами.
88. Схема взаємовідносин туроператорів і залізниць.
89. Що таке круїз? Його компоненти.
90. Основні принципи реклами транспортних мандрівок.

Приклад білету до заліку:

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В.Н. КАРАЗІНА**

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Спеціальність: Готельно-ресторанна справа

Семестр VI

Навчальний предмет: Організація туристичної діяльності

ВАРІАНТ № 1

1. Дайте визначення:
Туристичний оператор – це
Статутний фонд майбутнього туристичного підприємства – це
2. Роль та місце туризму в сучасному суспільстві.
3. Мотивація подорожей

к.е.н., доцент

Г.І. Гапоненко