

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра туризму та країнознавства

Г.А. Богатирьова

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

**Методичні рекомендації для вивчення дисципліни**

**Кривий Ріг  
2022**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра туризму та країнознавства

**Г.А. Богатирьова**

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

**Методичні рекомендації для вивчення дисципліни**

**Ступінь: бакалавр**

Затверджено на засіданні  
кафедри туризму та країнознавства  
Протокол №   7    
від “   20   ”   03   \_\_\_\_\_ 2022 р.

Схвалено навчально-методичною радою  
ДонНУЕТ  
Протокол №   8    
від “   23   ”   04   \_\_\_\_\_ 2022 р.

**Кривий Ріг  
2022**

УДК 338.48-61(072)  
Б 73

**Богатирьова Г.А.**

**Б 73** Організація туристичних подорожей [Текст]: метод. рек. до вивч. дисц. / Г.А. Богатирьова; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. Туризму та країнознавства. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2022. 64 с.

Методичні рекомендації призначені для студентів всіх форм навчання і покликані допомогти студентам організувати вивчення дисципліни «Організація туристичних подорожей» завдяки інформації щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт, що виконуються студентами протягом вивчення дисципліни. Методичні рекомендації містять перелік питань для підготовки до підсумкового контролю та перелік основної та додаткової літератури, термінологічний словник.

**УДК 338.48-61(072)**  
**Б 73**

- © Богатирьова Г.А, 2022
- © Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2022

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ</b> .....	5
<b>ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ</b> .....	19
Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України.....	20
Змістовий модуль 2. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей.....	26
<b>ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ</b> .....	28
Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України.....	29
Змістовий модуль 2. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей.....	47
<b>ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК</b>	60

## ВСТУП

Сучасні умови життєдіяльності людини характеризуються інтенсивністю і тенденцією зменшення кількості вільного часу, що зумовило вибір туристичного продукту, а саме короткотермінової подорожі з використанням різних видів транспорту. Транспорт є важливою складовою туристичної індустрії, а транспортне обслуговування туристів вважається найбільш складним етапом в організації подорожей.

Функцію змістовного проведення відпочинку покликана задовільняти туристична подорож. Це важлива складова туристичного продукту, яка надає туристу можливість ознайомлення з природними, історико-культурними, архітектурними, соціально-економічними та іншими ресурсами місця його перебування. Крім того, подорож можна розглядати не тільки як частину комплексної туристичної послуги, але і як самостійну одиницю у сфері туристичної діяльності. Для організації подорожей використовується різноманітний транспорт - залізничний, водний, автомобільний та повітряний. Не існує єдиної транспортної системи, що обслуговує туристів, потреби у перевезеннях регулюються попиту на певний вид транспорту.

Дисципліна «Організація туристичних подорожей» передбачає надання здобувачам вищої освіти теоретичних знань, практичних вмінь та навичок щодо організації туристичних подорожей, формування програм турів, організації транспортних перевезень та визначенні можливостей різних видів транспорту в обслуговуванні туристів, дотримання туристських формальностей та забезпечення безпеки туристичних подорожей.

*Зміст дисципліни* розкривається у 12 темах об'єднаних у два змістових модулі: «Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України» і «Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей».

**ЧАСТИНА 1.**  
**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів освітньої програми "Туризм") / вибіркова дисципліна	<b>Обов'язкова</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>весняний</b>
Кількість кредитів	<b>5</b>
Загальна кількість годин	<b>150</b>
Кількість модулів	<b>2</b>
Лекції, годин	<b>32</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>32</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>86</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>4</b>
самостійної роботи студента	<b>5</b>
Вид контролю	<b>екзамен</b>

## 2. Програма дисципліни

**Мета** вивчення дисципліни полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти системи професійних теоретичних знань і практичних вмінь та навичок з технології і організації туристичних подорожей, формування програм турів, організації транспортних перевезень, дотримання туристських формальностей та забезпечення безпеки туристичних подорожей.

**Завдання дисципліни** полягає у теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері організації та функціонування туристичних підприємств на ринку України; формуванні вмінь та навичок розробки програм перебування та транспортного обслуговування туристів; використання та дотримання туристичних паспортно-візових, митних та медико-санітарних формальностей; застосування принципів та рекомендацій управління туристичною діяльністю в претензійній роботі в туризмі та безпеці туристичних подорожей; дослідження особливостей формування світової транспортної мережі та її впливу на розвиток туризму.

**Предмет:** технологія та організація туристичних подорожей.

### **Зміст дисципліни розкривається в темах:**

- Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства
- Тема 2. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві
- Тема 3. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів
- Тема 4. Туристичні перевезення залізничним транспортом
- Тема 5. Організація перевезень туристів автотранспортом
- Тема 6. Організація перевезень туристів повітряним транспортом
- Тема 7. Морські та річкові перевезення і круїзи
- Тема 8. Види туристичних формальностей та умови їх виконання
- Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності
- Тема 10. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки
- Тема 11. Туристичні документи та правила їх оформлення
- Тема 12. Претензійна робота в туризмі

### **Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:**

1) формування:

#### **загальних програмних компетентностей:**

здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;

прагнення до збереження навколишнього середовища;

навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;

навички міжособистісної взаємодії;

здатність планувати та управляти часом;

здатність працювати в команді та автономно;

#### **фахових програмних компетентностей:**

знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;

розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);

здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;

розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;

здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних формах обставинах;

здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку;

здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;

здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;



## 2) досягнення **програмних результатів навчання:**

називати та відтворювати основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів;

знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук;

аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території;

застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;

розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;

ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;

проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань;

управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері;

адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях;

виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання;

приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;

професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

## 2) **набуття результатів навчання** (згідно Дублінських дескрипторів):

### **знання:**

основних пріоритетів державної політики у галузі туризму;

основного нормативно-правового забезпечення стандартизації та сертифікації туристичної діяльності;

принципів створення та виконання програм перебування туристів, умов виконання туристичних формальностей;

національних і міжнародних стандартів обслуговування туристів;

параметрів створення туристичного продукту підприємства, форм активізації туристів, умов бронювання туристичного обслуговування;

принципів формування програм перебування туристів;

професійних стандартів якісного обслуговування клієнтів туристичної фірми;

### **уміння/навички:**

створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства; використовувати на практиці базові поняття з організації туристичного процесу;

організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі дотримання стандартів якості і норм безпеки;

застосовувати знання у різних професійних ситуаціях; використовувати

інформаційні та комунікаційні технології;

**комунікація:**

доносити особливості та закономірності розвитку предметної області;

доносити знання з питань безпеки туристів у звичайних та складних фор-  
мажорних обставинах; доносити знання щодо ведення претензійної роботи зі  
споживачами туристичних послуг;

доносити знання щодо співпраці та ефективної комунікації з діловими  
партнерами та клієнтами;

**відповідальність і автономія:**

демонструвати здатність працювати в міжнародному контексті;

демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття  
стратегічних рішень; дотримуватися засад відповідального і сталого туризму;

демонструвати здатність планувати та управляти часом.

### 3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України</b>					
Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства	9	2	2	-	5
Тема 2. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві	13	2	2	-	5
Тема 3. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	11	2	2	-	7
Тема 4. Туристичні перевезення залізничним транспортом	9	2	2	-	5
Тема 5. Організація перевезень туристів автотранспортом	12	2	2	-	8
Тема 6. Організація перевезень туристів повітряним транспортом	9	2	2	-	5
Тема 7. Морські та річкові перевезення і круїзи	9	2	2	-	5
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>72</b>	<b>14</b>	<b>14</b>		<b>40</b>
<b>Змістовий модуль 2. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей</b>					
Тема 8. Види туристичних формальностей та умови їх	10	2	2		6

виконання					
Тема 9. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	10	4	4		6
Тема 10. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки	10	4	4		6
Тема 11. Туристичні документи та правила їх оформлення	10	4	4		6
Тема 12. Претензійна робота в туризмі. Безпека туристичних подорожей	10	4	4		6
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>78</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>46</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>86</b>

#### 4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар запитань і відповідь Технологія створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства	2
2	Семінар – запитань і відповідей Принципи формування програм перебування туристів	2
3	Семінар з виконанням практичних задач Організація туристсько-екскурсійних потягів	2
4	Семінар-дискусія	2
5	Семінар - бесіда	2
6	Семінар запитань і відповідей	2
7	Семінар запитань і відповідей	2
8	Семінар запитань і відповідей	2
9	Семінар - розгорнута бесіда Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання	2
10		2
11		
12		
15	Семінар запитань і відповідей Безпека туристичних подорожей	2
16		2
<b>Всього</b>		<b>32</b>

## 10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

### Оцінювання студентів протягом семестру

№ теми семінарського/практичного заняття	Аудиторна робота				Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	ПМК/ захист групового проєкту	Завдання для самостійного виконання	
<b>Змістовий модуль 1</b>						
Тема 1		2	0,5		0,5	3
Тема 2	2	2	0,5		0,5	5
Тема 3		2	1		1	4
Тема 4	1	2	1		1	5
Тема 5	1	2	1		1	5
Тема 6	1	1	0,5		0,5	3
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>4,5</b>		<b>4,5</b>	<b>25</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Тема 7	0,5	1	0,5		0,5	2,5
Тема 8	0,5	1	0,5	6	1	9
Тема 9	0,5	1	0,5		0,5	2,5
Тема 10	0,5	1	0,5		1	3
Тема 11	0,5	1	0,5		0,5	2,5
Тема 12	0,5	1				1,5
Тема 13	0,5	1	0,5		0,5	2,5
Тема 14	0,5		0,5		0,5	1,5
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>25</b>

### Оцінювання студентів протягом семестру (заочна форма навчання)

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне	50	100

		завдання		
--	--	----------	--	--

### Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

<b>Оцінка</b>		
<b>100-бальна шкала</b>	<b>Шкала ECTS</b>	<b>Національна шкала</b>
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	
60-69	E	3, «задовільно»
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

**ЧАСТИНА 2.  
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО  
СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

## ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

### Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства Семінар 1 - Технологія створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства Семінар запитань і відповідей

*1. Питання для обговорення (дискусійні питання):*

1. Процедура створення туристичного підприємства.
2. Місія підприємства.
3. Виробнича структура туристичного підприємства.
4. Сутність і структура туристичного продукту.
5. Життєвий цикл туристичного продукту.
6. Склад туристичного продукту.

*Використання технології «Мікрофон».* Ця технологія є різновидом загально групового обговорення певної проблеми, яка дає можливість кожному сказати щось швидко, відповідаючи по черзі. Перед групою ставиться запитання. Студентам пропонується умовний мікрофон, який вони будуть передавати один одному, по черзі беручи слово. Говорити може тільки той, хто тримає мікрофон. Якщо студент не має що сказати, він передає слово одногрупнику. Важливо не обговорювати і не критикувати чужі відповіді. По закінченню викладач або студент, який добре володіє цією темою підбиває підсумок.

#### Теми доповідей

1. Еволюція цілей та характерних рис маркетингових комунікацій.
2. Загальні риси синтетичних маркетингових комунікацій.
3. Основні характеристики сучасного ринку маркетингових комунікацій.
4. Золоті правила та перешкоди інтегрованих маркетингових комунікацій.
5. Характеристика видів послуг, що входять до туристичного продукту.

*2. Обговорення кейсів.*

#### Кейс 1

Туристський продукт – комплексне поняття, що охоплює три основні види можливої пропозиції туристського підприємства на ринку: тур, туристсько-екскурсійні послуги і туристські товари.

Тур - комплекс різних видів туристських послуг, об'єднаних на базі головної мети подорожі, що надаються по ходу проходження маршруту в певні терміни для задоволення потреб туриста. Тур оформляється у вигляді путівки або ваучера. Туристсько-екскурсійні послуги різних видів, що надаються туристськими підприємствами, також складають різновид і складову частину туристського продукту.

Туристські товари – включають товари специфічного туристського попиту (карти, листівки, буклети, сувеніри, туристське спорядження та ін.), тобто

характерні туристські товари, і неспецифічні, тобто супутні туристські товари, до яких відносяться товари загального призначення (рушники, парасольки, купальники та ін.). Характерні туристські послуги й товари – послуги й товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких значно скоротиться без їх реалізації туристам. Супутні туристські послуги й товари – послуги й товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам. Туристський продукт є специфічним товаром, який має ряд особливостей. Перша особливість туристського продукту полягає у великій глибині взаємозв'язків між його складовими елементами. У сфері туризму працює багато туристських підприємств і організацій, які для своєї стабільної діяльності повинні постійно контактувати між собою. Друга особливість турпродукту полягає у комплексності туристських послуг. Туристська послуга – це все те, що турист бере до уваги або користується під час подорожі (при зміні місця свого перебування і при перебуванні в кінцевому пункті своєї поїздки). Звідси випливає, що туристська послуга складається для туриста з цілого комплексу послуг (як матеріальних, так і нематеріальних), що є специфічним туристським продуктом. Третя особливість полягає в сильному впливі із сторони зацікавленої клієнтури. Кожне туристське підприємство виконує свою діяльність в оточенні різних зацікавлених осіб і клієнтів. Туристські організації працюють з великою кількістю зацікавлених осіб, які мають сильний вплив на організацію. Крім того, усередині окремих зацікавлених груп є свої інтереси. Туристські організації не можуть чекати від своїх учасників того, що всі вони будуть поводитися однаково, оскільки існують певного роду суперечності між власниками готелів, місцевими жителями і туристами. Члени організації можуть розділитися на тричотири зацікавлені групи, представники готелів, можливо, вимагатимуть скорочення одноденного туризму, власники підйомних ліфтів будуть виступати за розширення потоку туристів, оскільки вони зацікавлені в цьому. Навіть усередині однієї групи (наприклад, серед представників готельних комплексів) простежуються різні інтереси. Крупні готелі менше зацікавлені в пропозиції курор- 233 тного сервісу, оскільки вони мають у своєму розпорядженні всі необхідні споруди для розміщення і організації відпочинку гостей у себе. Невеликі готелі, що живуть за рахунок туристів, зацікавлені в тому, щоб туристська організація покращувала курортну пропозицію і проводила відповідні заходи. До четвертої особливості відноситься невіддільність туристського продукту від джерела формування. Товар в матеріальному вигляді (одяг, побутова техніка) існує незалежно від його виробника, туристський продукт (а це теж товар) не відділяється від джерела його створіння. Тобто для того, щоб ним скористатися, споживача спочатку треба доставити в місце виробництва. П'ята особливість визначається неможливістю складування туристського продукту. Шоста особливість полягає у невідчутності й неможливості зберігати туристський продукт. Туристську послугу неможливо побачити при укладенні договору, спробувати на смак. Складність у роботі менеджера туристської фірми полягає в тому, щоб переконати покупця у вигідності саме його послуги, адже якість туристського продукту коливається у широких межах і залежить не тільки від постачальників, але і від часу та місця



пропозиції. Зберігати туристський продукт неможливо, тому що, коли клієнт відмовився від подорожі в останню мить, замінити його кимось вже практично неможливо. До сьомої особливості турпродукту слід віднести сезонність, тобто залежність обсягу туристських послуг від природно-кліматичних умов. У туристській практиці діють поняття основних і додаткових послуг. З погляду споживацьких якостей і властивостей яких-небудь відмінностей між ними немає.

Так, екскурсії, якщо вони включені в комплексне обслуговування і в ціну туру, вважаються основними послугами, але якщо турист за своїм бажанням придбає ще яку-небудь екскурсію до сплаченого туру, ця послуга стає вже додатковою.

Таким чином, різниця між основними й додатковими послугами полягає в їх відношенні до спочатку придбаному туристом пакету або комплексу послуг (туру).

*Основний комплекс послуг* – це набір послуг, що складають програму обслуговування у рамках туру (транспортування, проживання, харчування, програмні послуги).

*Програмні послуги* являють собою комплекс екскурсійних, розважальних, пізнавальних та інших послуг, що формуються у відповідності із цільовим призначенням туру.

*Основний комплекс послуг* є обов'язковим елементом кожного туру, незалежно від того, на кого цей тур орієнтований. Набір послуг включається до туру і не підлягає заміні або відмові споживача від них. Основний комплекс послуг формує основу вартості туру.

*Додаткові послуги* – важливий компонент туру, що включає будь-які послуги, що можуть бути надані споживачеві за його бажанням і відповідно до його інтересів за додаткову плату. Додаткові послуги надаються у доповнення до основних. Додаткові послуги можуть бути запропоновані споживачу в момент придбання туру і будуть враховані у вартості туру, а можуть пропонуватися в ході туру і оплачуватися туристом самостійно. Слід враховувати, що додаткові, послуги не можуть підміняти або замінювати собою основний комплекс послуг туру. Разом з тим широка пропозиція додаткових послуг в рамках одного туру дозволяє туристському підприємству зробити стандартний тур більш індивідуальним і таким чином більш повно задовольнити особисті потреби кожного із споживачів.

*Основним туристським продуктом* у практичній діяльності є комплексне обслуговування, тобто стандартний набір послуг, що продається туристам в одному пакеті. Розглянемо цю категорію більш детально.

*Пакет послуг (турпакет)* – це вироблений туроператором туристський продукт, що складається з певного набору послуг: перевезення, розміщення, харчування, екскурсії і т. ін. Пакет послуг на турі формується залежно від мети подорожі і потреб туристів за обраному ними виду туристського відпочинку.

Джерело: [https://tourlib.net/books\\_ukr/pysarevsky.htm](https://tourlib.net/books_ukr/pysarevsky.htm)

*Питання*

### *3. Практичні завдання.*

*Завдання 1. Які дані необхідно записати в статуті товариства з обмеженою відповідальністю? (повна назва товариства, юридична адреса, мета і предмет діяльності товариства, перелік майна, яке вноситься в статутний фонд).*

*Завдання 2. Етапи діяльності туристичного підприємства? (планування виробництва туристичних послуг і контроль за якістю туристичного продукту; підготовка турів та їх методичне забезпечення; визначення способу реалізації).*

*Завдання 3. Які додаткові туристичні послуги займають до 50% від загального обсягу доходу? (додаткові екскурсії; спортивно-оздоровчі послуги; медичні послуги; культурно-видовищні послуги).*

*Завдання 4. Скласти перелік відомих вітчизняних підприємств у складі туристичної індустрії.*

*Завдання 5. Класифікувати туристичні підприємства певного регіону України.*

*Завдання 6. Побудувати алгоритм створення туристичного підприємства.*

*7. Розробити концепцію оформлення та облаштування офісу туристичного підприємства.*

### **Тема 3-4. Принципи формування програм перебування туристів. Організація обслуговування клієнтів на туристичному підприємстві** **Семінар - дискусія**

#### **План заняття:**

1. Програма обслуговування як набір туристичних послуг.
2. Особливості укладання договорів між туроператором і тур агентом.
3. Технологія організації та проведення туру.
4. Типові програми перебування туристів.
5. Індивідуальні та групові програми перебування туристів.

*1. Фронтальне та індивідуальне опитування за основними положеннями теми та питаннями самостійного вивчення:*

1. Який підхід використовується при складанні програми обслуговування туристів?
2. Особливості обслуговування туриста з індивідуальним туром.
3. Від чого залежить рівень обслуговування туристів?
4. Принципи і вимоги до програми обслуговування туристів.
5. Цільові заходи, обумовлені метою подорожі.

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Понятійний диктант*

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОДОРОЖЕЙ ТА ПЕРЕВЕЗЕНЬ**

### **Тема 5-6. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів. Туристичні перевезення залізничним транспортом. Семінар – обговорення**

#### **План заняття:**

1. Послуги перевезення за видами і різновидами.
2. Варіанти використання видів перевезень та технічні засоби реалізації.
3. Фактори доступності перевезень для населення.
4. Історичний огляд залізничних турів.
5. Ексклюзивні залізничні тури.

*1. Дискусійне обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Основні послуги, що надаються транспортними компаніями.
2. Ознаки класифікації транспортних засобів згідно з рекомендаціями UNWTO.
3. Розкрити зміст транспортного забезпечення в туризмі.
4. Визначити впливові фактори вибору транспортних засобів для перевезення туристів.
5. Проаналізувати роль залізничних перевезень у туристичному обслуговуванні.

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.*

### **Тема 7-8. Організація перевезень туристів автотранспортом. Морські та річкові перевезення і круїзи Семінар – бесіда**

#### **План заняття:**

1. Відомі організатори круїзів в Україні та світі.
2. Особливості перевезення туристів водним транспортом.
3. Види автобусних подорожей.
4. Класифікація автобусних турів.
5. Переваги та обмеження у використанні автомобільного транспорту в туризмі.

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Основні види автотранспортних перевезень туристів.
2. Послуги, які надаються туристам під час автотранспортних подорожей.
3. Основні види водних перевезень.
4. Переваги та обмеження у використанні автомобільного транспорту для пересування туристів.
5. Напрями застосування автомобільного транспорту у туризмі.
6. Особливості організування авто турів.

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.*

## **Тема 9. Туристичні перевезення повітряним транспортом**

### **План заняття:**

1. Міжнародні принципи організації повітряних пасажирських польотів.
2. Перевезення засобами малої авіації і вертольотами туристів у важкодоступні райони.
3. Музеї авіаційної техніки.
4. Порівняльний аналіз видів тарифів на повітряні перевезення з позицій переваг і обмежень.
5. особливості організації чартерних авіаперевезень.

*1. Дискусійне обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Документи, якими регулюється авіаційні перевезення.
2. Форми харчування на борту повітряного судна.
3. Форми взаємодії туристичних підприємств і авіакомпаній.
4. Особливості організування чартерних перевезень.
5. Правові основи діяльності в галузі повітряних перевезень в Україною

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.*

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ТУРИСТСЬКІ ФОРМАЛЬНОСТІ**

### **Тема 10-11. Види туристичних формальностей. Паспортно-візові формальності.**

#### **Семінар – розгорнута бесіда**

##### **План заняття:**

1. Види туристичних формальностей.
2. Особливості прикордонного контролю.
3. Країни для безвізового режиму поїздок для громадян України.
4. Особливості оформлення візових документів.
5. Вивезення громадянами товарів за межі митної території України.

##### *1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Види туристичних формальностей.
2. Паспортно-візові формальності.
3. Безвізовий режим поїздок для громадян України.
4. Роль документів ЮНВТО у спрощенні туристичних формальностей.

##### *2. Індивідуальне тестування.*

##### *3. Практичні завдання.*

*Завдання 1. Опрацювати пакет рекомендацій світової організації торгівлі щодо спрощення туристських формальностей (паспортних, візових, валютних, митних).*

*Завдання 2. охарактеризувати зміст паспортно-візових формальностей в туризмі.*

*Завдання 3. Проаналізувати процедури валютного контролю при перетинанні державного кордону України.*

*Завдання 4. Навести й обговорити особливості медико-санітарних формальностей.*

### **Тема 12. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності** **Семінар запитань і відповідей**

##### **План заняття:**

1. Особливості митно-тарифного регулювання зовнішньої торгівлі.
2. Режим найбільшого сприяння.
3. Особливості роботи санітарних служб в прикордонних пунктах.
4. Ветеринарні сертифікати.
5. Регіони поширення інфекційних захворювань.

##### *1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Декларування про напрями та кількість товарів.
2. Митний контроль .

3. Валютний контроль.
4. Сертифікати про вакцинацію.
5. Ветеринарні сертифікати.
2. *Індивідуальне тестування.*

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 4. ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА УМОВИ ЗДІЙСНЕННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

### **Тема 13-14. Страхування в туризмі. Туристичні документи та правила їх оформлення**

#### **Семінар запитань і відповідей**

#### **План заняття:**

1. Види довгострокового і загального страхування.
2. Страхування невідкладної допомоги.
3. Страхування скасування туру.
4. Страхування від невіїзду.
5. Основні документи, які використовуються для розрахунків з підприємствами обслуговування туристів.

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Характеристика функцій страхування в туризмі.
2. Види страхування.
3. Страхувальний поліс подорожуючого.
4. Правила страхування.
5. Страхування відповідальності туроператора.

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Практичні завдання.*

*Завдання 1. Охарактеризувати критерії класифікації страхування в туризмі.*

*Завдання 2. Охарактеризувати один із загальних видів страхування (Страхування від нещасних випадків; Страхування на випадок хвороби; Страхування автомобілів; Страхування залізничного транспорту; Страхування літаків; Страхування судів (Каско); Транспортне страхування вантажів (Карго) та ін.).*

*Завдання 3. Дати характеристику програмі страхування економ «А».*

*Завдання 4. Дати характеристику програмі страхування бізнес-класу «С».*

### **Тема 15-16. Бронювання туристичного обслуговування. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки**

#### **Семінар – розгорнута бесіда**

#### **План заняття:**

1. Специфічні ознаки туристського обслуговування.
2. Основні характеристики якості обслуговування туристів.
3. Робота інформаційно-дорадчої системи туристичного підприємства.
4. Сучасні комп'ютерні системи бронювання.

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Інформаційно-дорадча система управління туристичним підприємством.
2. Сучасні комп'ютерні системи бронювання в туризмі.
3. Процеси конкуренції та еволюції систем бронювання в туристичному секторі.
4. Основні напрями організації якості обслуговування туристів.

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Практичні завдання.*

*Завдання 1. Проаналізувати діяльність найбільш великих й відомих світових систем бронювання й основних підтримуючих їх авіакомпаній.*

*Завдання 2. Проаналізувати основні характеристики якості обслуговування туристів: споживча якість кожної певної послуги (розміщення, харчування, доставка, екскурсії та ін.); функціональна відповідність послуг вимогам певного сегмента споживачів (диференціація); якісна технологія надання послуг (її ергономічність і комфортність); гарантія надання заздалегідь оплачених послуг; анімація обслуговування; гарантія безпеки життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього середовища; кваліфікація персоналу.*

*Завдання 3. Охарактеризувати введені в Україні з 01.01.1997 року Міждержавні стандарти: ГОСТ 30335-95 Міждержавний стандарт «Послуги населенню»; ГОСТ 2868.1-95 Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування». Проектування туристських послуг; ГОСТ 28681.2-95 Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування». Туристські послуги. Загальні вимоги; ГОСТ 28681.3-95 Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування».*

## **Тема 17-18. Претензійна робота в туризмі. Безпека туристичних подорожей. Семінар запитань і відповідь**

**План заняття:**

1. Складові поняття безпеки в туризмі.
2. Головні фактори небезпечності в туризмі.
3. Психофізіологічні фактори ризику.
4. Біологічні фактори.
5. Специфічні фактори ризику.

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Договір про партнерство в туризмі між направляючою і приймаючою фірмою.
2. Відповідальність туристичної фірми у ситуаціях форс-мажору.
3. Правила оформлення туристом претензії, відповідно до законодавчих вимог (Ст. 137 Цивільно процесуального кодексу України).
4. Трактування ООН поняття «безпека людини».

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Понятійний диктант.*



**ЧАСТИНА 3.**  
**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**  
**СТУДЕНТІВ**

# ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

## УМОВИ ТА ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА РИНКУ УКРАЇНИ

**Тема 1-2. Умови створення та функціонування туристичного підприємства.  
Технологія створення туристичного продукту та формування асортименту  
туристичного підприємства.**

**Форми контролю:** усне опитування, індивідуальне тестування.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
  - 1) порядок проведення сертифікації готельних послуг;
  - 2) перелік документації, яка має бути представлена туристським підприємством для проведення обов'язкової сертифікації туристських послуг;
  - 3) документ, що регламентує порядок розглядання скарг та претензій;
  - 4) оформлення правовідносин і розрахунків з клієнтом;
  - 5) етапи розробки і затвердження туристичного маршруту.
3. Розв'яжіть тестові завдання.

**1. Транспортне забезпечення в туризмі не передбачає:**

- A. туристичні перевезення
- B. трансфер
- C. обслуговування програмних заходів
- D. клас розміщення і швидкість руху

**2. Якість обслуговування на залізничному транспорті залежить від:**

- A. швидкості руху і категорії рейсу
- B. класу розміщення і виду поїзду
- C. виду поїзду і наявності вагон-ресторану
- D. дальності переїзду і швидкості руху

**3. Мінімальний розмір статутного фонду товариства з обмеженою відповідальністю**

- A. 1000 мінімальних зарплат
- B. 10 мінімальних зарплат
- C. 100 мінімальних зарплат
- D. 1 мінімальна зарплата

**4. Основна умова функціонування туристичного підприємства**

- A. наявність рекреаційних ресурсів

В. спортивно-оздоровчі послуги

С. екскурсійні заклади

Д. органи управління туризмом

**5. Супутні туристичні послуги:**

А. спортивно-оздоровчі заходи

В. послуги спеціального зв'язку

С. медичні послуги

Д. додаткові екскурсії

**6. Створення міжнародних туристичних компаній – це результат процесу:**

А. спеціалізації

В. кооперування

С. концентрації

Д. усі відповіді правильні

**7. Формують, просувають та реалізують туристичні продукти:**

А. туроператори

В. турагенти

С. екскурсійні заклади

Д. усі відповіді правильні

**8. До загальних впливових факторів вибору організаційно-правової форми підприємства належать:**

А. наявний розмір стартового капіталу

В. рівень професіоналізму підприємця

С. капіталомісткість обраного виду діяльності

Д. індивідуальні якості підприємця

**9. Резервують назву публічного акціонерного товариства на термін:**

А. 3 місяці

В. 2 місяці

С. 6 місяців

Д. 9 місяців

**10. До складу туристичної індустрії не належать:**

А. альпійські клуби

В. тематичні парки

С. будівельні організації

Д. органи управління туризмом

4. Підготуйтеся до презентації доповіді, використовуючи мультимедійне візуальне супроводження, за темами:

1) договірні взаємовідносини та партнерські зв'язки у сфері туризму;

2) особливості ліквідації туристичного підприємства;

3) форми реорганізації туристичного підприємства;

4) проблема набору і навчання персоналу для туристичного підприємства;

5) етапи створення туристичного підприємства;

6) технологія формування турів.

**Література:**

1. Гуляев В.Г. Туристские перевозки (документы, правила, формуляры, технология)/ В.Г. Гуляев. - М.: Финансы и статистика, 1998. - 368 с.
2. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2003. – 324 с.
3. Любіцева О.О. Методика розробки турів. – К.: Альтерпресс, 2003. – 104 с.
4. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
5. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко. – К., 2011. – 392 с.
6. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф. Орлова. – К., 2006 – 264с.

### **Тема 3-4. Принципи формування програм перебування туристів. Організація обслуговування клієнтів на туристичному ринку.**

**Форми контролю:** усне опитування, понятійний диктант, індивідуальне тестування.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
  - 1) додаткові заходи, які включаються до програми перебування туристів з метою її урізноманітнення;
  - 2) технологічний елемент програми перебування туристів;
  - 3) скласти програму обслуговування туристів в межах шестиденного інклюзив-туру;
  - 4) скласти програму індивідуального туру.
3. Розв'яжіть тестові завдання.

#### **1. Згідно ЗУ «Про туризм» «туризм» це**

- а) різновид рекреації, один із видів активного відпочинку;
- б) тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування;
- в) активний відпочинок, що впливає на зміцнення здоров'я, фізичний розвиток людини, пов'язаний з пересуванням за межі постійного місця проживання;
- г) тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в цілях здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування.

#### **2. Форми туризму**

- а) внутрішній і міжнародний туризм;
- б) активний і пасивний туризм;
- в) індивідуальний і груповий туризм;
- г) всі відповіді правильні.

### **3. Види туризму**

- а) активний, пасивний, рекреаційний, молодіжний, міжнародний, діловий;
- б) активний, пасивний, дитячий, організований, сезонний, діловий, науковий;
- в) молодіжний, в'їзний, виїзний, самодіяльний;
- г) вірні відповіді а) і б).

### **4. Що з названого не є видом туризму**

- а) самодіяльний туризм;
- б) молодіжний туризм;
- в) міжнародний туризм;
- г) авіатуризм.

### **5. Групи факторів, що впливають на розвиток туризму**

- а) екологічні, політичні, демографічні;
- б) соціально-економічні, зовнішньополітичні, географічні;
- в) економічні, соціальні, політичні;
- г) соціальні, економічні, демографічні.

### **6. Види підприємництва в туризмі**

- а) туроператори і турагенти;
- б) готельні підприємства, авакомпанії, туроператори і турагенти;
- в) готельні підприємства, транспортні, туроператори, турагенти і ГКМ;
- г) готельні підприємства, транспортні, підприємства-виробники туристичного спорядження, туроператори, турагенти і ГКМ.

### **8. Підприємство, що займається продажем туристських продуктів, називається:**

- а) готельне підприємство;
- б) туристичний агент;
- в) туристичний оператор;
- г) правильні відповіді б) і г)

### **9. В якому розділі ЗУ «Про туризм» визначено державну політику та державне регулювання в галузі туризму**

- а) розділ 1;
- б) розділ 2;
- в) розділ 3;
- г) розділ 4.

### **10. В якому розділі ЗУ «Про туризм» визначено контроль за діяльністю в галузі туризму**

- а) розділ 3;
- б) розділ 4;
- в) розділ 5;
- г) розділ 6.

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.**  
**ОРГАНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОДОРОЖЕЙ ТА ПЕРЕВЕЗЕНЬ**  
**Тема 5-6. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів**

**Форми контролю:** усне опитування, понятійний диктант, індивідуальне тестування.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

*1) Доповніть відповідним визначенням нижче приведені речення*

1. ... – особа, що подорожує й здійснює перебування в місцях, що перебувають за межами його звичайного середовища, на строк не більше 12 місяців з будь-якою метою, крім заняття діяльністю, оплачуваної із джерел у відвідуваному місці

2. Міжнародний туризм вивчає ...

3. Статистичні методи дозволяють ...

4. ... – це система виробничих, транспортних, торговельних, сервісних підприємств і засобів розміщення, призначена для задоволення попиту на туристські товари та послуги.

5. Продукція туризму – це сукупність ..., що створюються для задоволення потреб туриста, які виникають у період його туристичної поїздки.

2) охарактеризувати види транспорту та транспортних засобів згідно зі стандартною міжнародною класифікацією, прийнятою UNWTO.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

**1. До наукової мети досліджень в галузі туризму (Закон України Про туризм) віднесено**

A. наукове забезпечення державної політики в галузі туризму;

B. визначення пріоритетних напрямків;

C. координація наукових досліджень;

D. керівництво науковими дослідженнями.

**2. Програма перебування - це**

A. програми подорожі;

B. програма перебування з певним набором послуг;

C. набір запланованих послуг, розподілених по днях та годинах їх надання;

D. всі відповіді правильні.

**3. Об'єктом кадрової роботи на турпідприємстві є**

- A. робітники.
- B. управлінський персонал.
- C. всі працівники.
- D. організаційні підрозділи, відповідальні за роботу з кадрами.

**4. Які послуги обов'язково включаються в туристичний пакет**

- A. цільові;
- B. основні та додаткові;
- C. проживання + харчування + транспортне обслуговування;
- D. проживання + харчування + транспортне обслуговування + страхування.

**5. Першочерговим документом, який оформлюється при ліцензуванні діяльності в галузі туризму є**

- A. ліцензія;
- B. Сертифікат;
- C. дозвіл Міністерства внутрішніх справ;
- D. бізнес-план.

**6. Створення та застосування системи винагород серед персоналу готелю належить до**

- A. структурних методів подолання конфлікту;
- B. міжособистісних стилів вирішення конфліктів;
- C. критеріїв оцінки праці персоналу;
- D. функцій менеджменту.

**7. Про здатність турфірми до змін свідчать такі особливості персоналу**

- A. творчий підхід до справи;
- B. безупинне навчання персоналу;
- C. діалог свідомості;
- D. правильна відповідь відсутня.

**8. Оберіть найбільш правильну відповідь. «Туристичне підприємство - це»**

- A. підприємство, що обслуговує туристів;
- B. підприємство, що обслуговує потенційних споживачів туристичного ринку;
- C. підприємство, що має ліцензію на здійснення діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг;
- D. правильна відповідь відсутня.

**9. Транспортне забезпечення в туризмі не передбачає**

- A. туристичні перевезення;
- B. трансфер;
- C. обслуговування програмних заходів;
- D. правильної відповіді немає.

**10. Транспортні засоби вибирають за такими впливовими факторами**

- A. програма туру;
- B. спеціалізація туроператора;
- C. пора року;
- D. усі відповіді правильні.

**Література:**

1. Организация туризма: 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. – 632с.
2. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні / за ред. В.К. Федорченко. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 635 с.
3. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. – К.: Дніпро, 2000.
4. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень: Навч. посібник/ О.О. Фастовець; Федерація Профспілок України; Інститут туризму. - К.: Музична Україна, 2003. - 190 с.
5. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: навч. посіб. / Н.В. Чорненька. – К.: Атіка, 2006. – 254 с.

## **Тема 7. Організація перевезень туристів автотранспортом**

**Форми контролю:** усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

1) проаналізувати зміст «Конвенції про договір міжнародного автомобільного перевезення» (Женева) (від 1 березня 1973 року), яка була розроблена Комітетом з транспорту Європейської Комісії ООН;

2) охарактеризувати три види автобусного туризму, відповідно до Конвенції міністрів транспорту країн Європи (1984 р.);

3) особливості транспортних засобів, які беруть участь у міжнародних перевезеннях туристів;

4) правила перевезення у транспортних турах туристів по Європі;

5) класифікація машин автобусного парку для перевезення туристів.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

**1. До видів автобусів тризіркової категорії належить такий клас**

A. ексклюзивний;

B. комфортний;

C. стандартний;

D. туристичний.

**2. Автобус місткістю 32-34 місця належить до такого виду**

A. малої місткості;

B. середньої місткості;



С. високої місткості;

Д. особливо високої місткості.

**3. Система транспортного обслуговування складається з**

А. засобів транспорту;

В. шляхів сполучення;

С. засобів управління і зв'язку;

Д. усі відповіді правильні.

**4. До автобусів середньої місткості належать транспортні засоби з кількістю місць**

А. 10-12 місць;

В. 32-34 місця;

С. 21-26 місць;

Д. 40-45 місць.

**5. Надання транспортного засобу для забезпечення зустрічей – провід туристів належить до**

А. туристичних перевезень;

В. трансферу;

С. обслуговування програмних заходів;

Д. усі відповіді правильні.

**6. До впливових факторів вибору транспортного засобу для перевезення туристів не належить**

А. програма туру;

В. кількість подорожуючих;

С. вартість туру;

Д. цільова спрямованість туру.

**7. Оптимальний термін подання замовлення на прокат автомобіля становить**

А. 24 години до прибуття в країну;

В. 36 годин до прибуття в країну;

С. 48 годин до прибуття в країну;

Д. правильної відповіді немає.

**8. Яка з транспортних послуг є основною при створенні туристичного продукту**

А. трансфер;

В. перевезення туристів на дальню відстань;

С. перевезення вантажів при організації шоп-турів;

Д. перевезення екскурсійним транспортом.

**9. Готель, який розташований за межами міста, біля автомобільних доріг і надає послуги з розміщення з умовами паркування і технічного обслуговування автомобілів, належать до**

А. лотелів

В. мотелів

С. ботелів

Д. аквателів

**10. До колективних засобів розміщування належать**

А. караван

- В. бунгало
- С. ботель
- Д. правильної відповіді немає

### **Література:**

- 1 Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
- 2 Биржаков М.Б. Индустрия туризма: перевозки/ М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров . - СПб: Издательский дом Герда, 2001. - 400 с.
- 3 Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник / Е.Н. Ильина. - М.: РМАТ, 1997. - 174 с.
- 4 Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме: Учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М. КНОРУС, 2007. – 256 с.
- 5 Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
- 6 Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. посіб./ Г.І. Михайліченко . - К.: КНТЕУ, 2003. - 156 с.
- 7 Организация туризма: 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. – 632с.

## **Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи**

**Форми контролю:** усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) охарактеризувати комплекс надаваних послуг та назвати основні недоліки крупних морських круїзних суден;
- 2) оцінити ринок морських і річкових круїзів в Україні;
- 3) характеристика водних транспортних засобів;
- 4)схема організації морських круїзів;
- 5) різновиди круїзних засобів на міжнародних лініях.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

### **1. Трансфер - це**

- A. перевезення туристів різними видами транспорту з розміщення їх у транспортних засобах;
  - B. перевезення туристів місцевими видами суспільного транспорту;
  - C. перевезення туристів від вокзалу до готелю;
  - D. вантажні перевезення для шоп-турів.
- 2. До фрах-контракту, підписаному між тур фірмою та власником круїзного судна, обов'язково додається**
- A. план-карта судна;
  - B. розклад руху судна;
  - C. розрахунок плати за оренду судна;
  - D. Усе перераховане разом.
- 3. Вибрати аспект, який надає послугам автотранспорту матеріальний характер**
- A. витрати палива;
  - B. зміна місцезнаходження товарів або людей;
  - C. значні видатки на ремонт і модернізацію транспортних засобів;
  - D. одержання додаткових послуг, які мають матеріальний характер.
- 4. Резервують назву публічного акціонерного товариства на термін**
- A. 3 місяці
  - B. 2 місяці
  - C. 6 місяців
  - D. 9 місяців.
- 5. Створення міжнародних туристичних компаній – це результат процесу**
- A. спеціалізації
  - B. кооперування
  - C. концентрації
  - D. усі відповіді правильні.
- 6. До специфічних потреб туристів під час подорожі належать**
- A. проживання і харчування
  - B. враження, розваги, пересування
  - C. враження, розваги, ділові зустрічі
  - D. проживання і пересування.
- 7. До суб'єктів допоміжних і супутніх видів туристичної діяльності належать**
- A. організації дозвілля
  - B. національні парки
  - C. аеропорти
  - D. продуценти спортивних товарів, фотоапаратів, транспортних засобів.
- 8. Вплив економічного положення країни на розвиток туризму визначається такими факторами**
- A. фази економічного циклу
  - B. природа, клімат, рельєф місцевості
  - C. раціональне природокористування
  - D. пам'ятки історії та культури.
- 9. Ліцензування в туризмі є обов'язковим для**
- A. закладів розміщення туристів;

- В. турагентів;
- С. закладів харчування;
- Д. туроператорів.

**10. Документ, що регламентує відношення між туристичним підприємством і туристом, – це**

- А. агентський договір;
- В. договір на туристичне обслуговування;
- С. страховий поліс;
- Д. немає правильної відповіді.

### **Література:**

1. Гуляев В.Г. Туристские перевозки (документы, правила, формуляры, технология)/ В.Г. Гуляев. - М.: Финансы и статистика, 1998. - 368 с.
2. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2003. – 324 с.
3. Любіцева О.О. Методика розробки турів. – К.: Альтерпресс, 2003. – 104 с.
4. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
5. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко. – К., 2011. – 392 с.
6. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф. Орлова. – К., 2006 – 264с.

## **Тема 9. Туристичні перевезення повітряним транспортом**

**Форми контролю:** усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) окреслити основні й додаткові послуги авіаційних підприємств;
- 2) регулювання авіаційних перевезень пасажирів у міжнародному сполученні;
- 3) форми харчування на борту повітряного судна;
- 4) класи обслуговування на борту повітряного судна;
- 5) форми взаємодії туристичних підприємств і авіакомпаній.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

**1. До основних видів авіарейсів належать**

- A. міждержавні;
- B. приміські;
- C. стикувальні;
- D. правильної відповіді немає.

**2. Форми харчування на борту літака є такими**

- A. X (more than one, meal);
- B. S (sack);
- C. B (breakfast);
- D. усі відповіді правильні.

**3. Тарифи на авіап перевезення, пов'язані ті застосуванням мотиваційних програм для постійних клієнтів, належать до**

- A. нормальних тарифів;
- B. екскурсійних тарифів;
- C. спеціальних тарифів;
- D. молодіжних тарифів.

**4. На повітряному транспорті виокремлюють такі класи обслуговування пасажирів**

- A. A;
- B. C;
- C. Z;
- D. усі відповіді правильні.

**5. Мінімальний термін перебування в країні призначення від 1 до 7 днів передбачає такий тариф повітряного перевезення**

- A. спеціальний;
- B. молодіжний;
- C. екскурсійний;
- D. сімейний.

**6. Повітряні перевезення поділяють на**

- A. внутрішні;
- B. зовнішні;
- C. регіональні;
- D. усі відповіді правильні.

**7. Глобальний етичний кодекс туризму був прийнятий у**

- A. 1998 р.;
- B. 1999 р.;
- C. 2000 р.;
- D. 2012 р.

**8. Туроператори, які відправляють туристів за кордон за домовленістю з приймальними операторами, належать до**

- A. рецептивних;
- B. ініціативних;
- C. туроператорів на прийманні;
- D. правильної відповіді немає.

**9. Створення міжнародних туристичних компаній – це результат процесу**

А. спеціалізації;

В. кооперування;

С. концентрації;

Д. усі відповіді правильні.

**10. До специфічних потреб туристів під час подорожі належать**

А. проживання і харчування;

В. враження, розваги, пересування;

С. враження, розваги, ділові зустрічі;

Д. проживання і пересування.

**Література:**

1. Виноградова О.В. Організація туризму (Організація туристичних подорожей): Методичні вказівки для самостійної роботи студентів денної та заочної форми навчання, напрямок підготовки «Туризм». – Донецьк: ДонНУЕТ ім. М. Туган-Барановського, 2012.- 150 с.

2. Бутко, И. И. Туризм. Транспортные туры и круизы : учеб. пособ. / И. И. Бутко. - Ростов н/Д : МарТ; Феникс, 2010. — 332 с.

3. Бутко И.И., Ляшко Г.И., Маркин П.П., Ситник В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и туристических маршрутах. – М.: ФиС. , 2008. – 224 с.

4. Гребельник, П. Митна справа : підручник - 3-є вид., перероб. та доп / Гребельник. П. - К. : ЦУЛ, 2010. - 472 с.

5. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособ. / А. Б. Косолапов. — 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2010. — 288 с.

6. Смирнов І.Г. Логістика туризму. Навчальний посібник. – Київ: Знання, 2009. – 444 с.

7. Кусков А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / Кусков А.С., Джаладян Ю.А..— М.: КНОРУС, 2008. — 368 с.

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 3. ТУРИСТСЬКІ ФОРМАЛЬНОСТІ**

### **Тема 10-11. Види туристичних формальностей та умови їх виконання. Паспортно-візові формальності**

**Форми контролю:** усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) охарактеризувати зміст паспортно-візових формальностей у туризмі;
- 2) роль документів ЮНВТО у спрощенні туристичних формальностей;
- 3) особливості безвізового режиму поїздок для громадян України;
- 4) процес оформлення віз у різних країнах.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

#### **1. Види туристичних формальностей**

- A. паспортно-візові;
- B. медико-санітарні;
- C. страхові;
- D. усі відповіді правильні.

#### **2. Пункт пропуску громадян і транспортних засобів усіх держав належить до**

- A. міжнародних;
- B. місцевих;
- C. міждержавних;
- D. усі відповіді правильні.

#### **3. Безвізовий режим поїздок для громадян України зберігається при пересуванні у такі країни**

- A. Словенію;
- B. Туркменію;
- C. Монголію;
- D. Фінляндію.

#### **4. Іноземці, що прибули в Україну на законній підставі, можуть тимчасово перебувати на її території на період до**

- A. 12 місяців;
- B. 6 місяців;
- C. 2 місяці;

D. 8 місяців.

**5. Декларування товарів на митниці у письмовій формі здійснюється через**

A. «зелений» коридор;

B. «синій» коридор;

C. «жовтий» коридор;

D. «червоний» коридор.

**6. Паспортно-візові формальності – це процедури, пов’язані з перевіркою дотримання громадянами, які перетинають державний кордон**

A. правил та умов ввезення і вивезення речей і товарів;

B. терміну перебування в країні;

C. правил та умов ввезення і вивезення валюти;

D. правильної відповіді немає.

**7. До інтенсивних факторів розвитку туризму зараховують**

A. раціональне використання наявних матеріальних ресурсів;

B. безробіття;

C. збільшення кількості залучених в оборот матеріальних ресурсів;

D. будівництво нових об’єктів туристичної інфраструктури.

**8. Формування поведінки окремої людини і структура споживання суспільства загалом належать до впливових факторів розвитку туризму**

A. економічних;

B. культурно-історичних;

C. соціально-культурних;

D. демографічних.

**9. Згідно з визначенням ЮНВТО туризм - це**

A. активний відпочинок, що впливає на здоров’я, фізичний розвиток людини, пов’язаний з її пересуванням за межами постійного проживання;

B. один з видів активного відпочинку, який здійснюється з метою пізнання тих чи інших районів, нових країн;

C. подорожі у вільний час, один з видів відпочинку;

D. тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місцях перебування.

**10. Метод обслуговування туристів, за яким гості обслуговуються у визначений проміжок часу за попереднім замовленням, це**

A. «а ля карт»;

B. «табльдот»;

C. «шведський стіл»;

D. «а парт».

### **Література:**

1. Виноградова О.В. Організація туризму (Організація туристичних подорожей): Методичні вказівки для самостійної роботи студентів денної та заочної форми навчання, напрямок підготовки „Туризм”. – Донецьк: ДонНУЕТ ім. М. Туган-Барановського, 2012.- 150 с.



2. Бутко, И. И. Туризм. Транспортные туры и круизы : учеб. пособ. / И. И. Бутко. - Ростов н/Д : МарТ; Феникс, 2010. — 332 с.
3. Бутко И.И., Ляшко Г.И., Маркин П.П., Ситник В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и туристических маршрутах. – М.: ФиС. , 2008. – 224 с.
4. Гребельник, П. Митна справа : підручник - 3-є вид., перероб. та доп / Гребельник. П. - К. : ЦУЛ, 2010. - 472 с.
5. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособ. / А. Б. Косолапов. — 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2010. — 288 с.
6. Смирнов И.Г. Логістика туризму. Навчальний посібник. – Київ: Знання, 2009. – 444 с.
7. Кусков А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / Кусков А.С., Джаладян Ю.А..— М.: КНОРУС, 2008. — 368 с.

## **Тема 12. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності**

**Форми контролю:** усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
  - 1) сутність і види митних формальностей;
  - 2) аналіз процедур валютного контролю при перетинанні державного кордону України;
  - 3) особливості медико-санітарних формальностей;
  - 4) аналіз «Епідеміологічного щорічника».
3. Розв'яжіть тестові завдання.

**1. Мінімальний термін перебування в країні призначення від 1 до 7 днів передбачає такий тариф повітряного перевезення**

- А. спеціальний
- В. молодіжний
- С. екскурсійний
- Д. сімейний

**2. Система транспортного обслуговування складається з**

- А. засобів транспорту
- В. шляхів сполучення
- С. засобів управління і зв'язку

Д. усі відповіді правильні

**3. До видів автобусів тризіркової категорії належить такий клас**

А. ексклюзивний

В. комфортний

С. стандартний

Д. туристичний

**4. Тарифи на залізничні перевезення поділяють на**

А. генеральні тарифи

В. плацкартні тарифи

С. спеціалізовані тарифи

Д. допоміжні тарифи

**5. У системі пасажирських перевезень рейсові поїзди поділяються на**

А. швидкісні

В. дальнього прямування

С. швидкі

Д. правильної відповіді немає

**6. До основних видів авіарейсів належать**

А. міждержавні

В. приміські

С. стикувальні

Д. правильної відповіді немає

**7. Повітряні перевезення поділяють на**

А. внутрішні

В. зовнішні

С. регіональні

Д. усі відповіді правильні

**8. Транспортне обслуговування в туризмі не передбачає**

Туристичні перевезення

В. трансфер

С. обслуговування програмних заходів

Д. правильної відповіді немає

**9. Метод обслуговування туристів, за яким гості обслуговуються у визначений проміжок часу за попереднім замовленням, це**

А. «а ля карт»

В. «табльдот»

С. «шведський стіл»

Д. «а парт»

**10. До закладів ресторанного господарства належать**

А. кафетерій

В. чайний салон

С. їдальня

Д. усі відповіді правильні.

**Література:**

- 1 Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
- 2 Биржаков М.Б. Индустрия туризма: перевозки/ М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров . - СПб: Издательский дом Герда, 2001. - 400 с.
- 3 Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник / Е.Н. Ильина. - М.: РМАТ, 1997. - 174 с.
- 4 Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме: Учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М. КНОРУС, 2007. – 256 с.
- 5 Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
- 6 Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. посіб./ Г.І. Михайліченко . - К.: КНТЕУ, 2003. - 156 с.
- 7 Организация туризма: 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. – 632с.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА УМОВИ ЗДІЙСНЕННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОЖОРОЖЕЙ**

### **Тема 13. Страхування в туризмі**

**Форми контролю:** усне опитування, понятійний диктант, індивідуальне тестування.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
  - 1) характеристика основних функцій страхування в туризмі;
  - 2) особливості медичного страхування в туризмі;
  - 3) страхування від нещасних випадків;
  - 4) зарубіжні сервісні медичні компанії.
3. Розв'яжіть тестові завдання.

#### **1. Страхування в туризмі виконує такі функції**

- А. екологічну;
- В. ощадну;
- С. фінансову;
- Д. політичну.

#### **2. До страхових випадків належать**

- А. стоматологічна допомога;
- В. хронічні захворювання;
- С. інвалідність, отримана від нещасних випадків;
- Д. правильної відповіді немає.

#### **3. До загальних впливових факторів вибору організаційно-правової форми підприємства належать**

- А. наявний розмір стартового капіталу
- В. рівень професіоналізму підприємця
- С. капіталомісткість обраного виду діяльності
- Д. індивідуальні якості підприємця.

#### **4. Відповідно до ціннісного підходу розрізняють такі види туристичних ресурсів**

- А. туристичні блага
- В. природно-рекреаційні
- С. об'єкти дозвілля
- Д. природну спадщину.

#### **5. Норми поведінки, права й обов'язки туристів під час участі в туристичних подорожах, що мають своєю поведінкою сприяти взаєморозумінню і дружнім**

**відносинам між народами й у такий спосіб сприяти збереженню миру, визначає:**

- А. ЗУ «Про туризм»;
- В. Хартія туризму;
- С. Глобальний етичний кодекс туризму;
- Д. Кодекс туриста.

**6. Додаткові послуги страхових компаній, які можуть використовуватись у туризмі, не передбачає**

- А. асистанс;
- В. страхування на випадок затримання транспорту;
- С. страхування цивільної відповідальності туриста перед третьою особою;
- Д. страхування на випадок поганої погоди.

**7. Відшкодування страховою компанією витрат, понесених туристом після закінчення поїздки, належить до таких видів страхування**

- А. асистанс;
- В. компенсаційне;
- С. медичне;
- Д. сервісне.

**8. Страховий посіл подорожуючого містить**

- А. перелік страхових випадків;
- В. територію дії поліса;
- С. об'єкт страхування;
- Д. усі відповіді правильні.

**9. Попереджувальна функція страхування полягає у**

- А. перерозподілі грошової форми вартості між учасниками страхування у зв'язку з наслідками випадкових страхових подій;
- В. фінансування за рахунок коштів страхового фонду заходів із зменшення страхового ризику;
- С. перевірці цільового формування та використання коштів страхового фонду;
- Д. накопичення грошей на подальше життя.

**10. Контрольна функція страхування полягає у**

- А. перерозподілі грошової форми вартості між учасниками страхування у зв'язку з наслідками випадкових страхових подій;
- В. фінансуванні за рахунок коштів страхового фонду заходів із зменшення страхового ризику;
- С. перевірці цільового формування та використання коштів страхового фонду;
- Д. накопичення грошей на подальше життя.

### **Література:**

1. Гуляев В.Г. Туристские перевозки (документы, правила, формуляры, технология)/ В.Г. Гуляев. - М.: Финансы и статистика, 1998. - 368 с.
2. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2003. – 324 с.
3. Любіцева О.О. Методика розробки турів. – К.: Альтерпресс, 2003. – 104 с.

4. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
5. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко. – К., 2011. – 392 с.
6. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф. Орлова. – К., 2006 – 264с.

#### **Тема 14. Туристичні документи та правила їх оформлення**

**Форми контролю:** усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

3. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

4. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) види туристичних документів;
- 2) туристичний ваучер як основний обліковий документ в Україні;
- 3) міжнародний туристичний ваучер.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

#### **1. Туризм як соціально-економічна система виконує такі функції**

- А. економічну, фінансову, виховну
- В. соціальну, економічну, психологічну
- С. гуманітарну, соціальну, економічну
- Д. усі відповіді правильні

#### **2. До активу платіжного балансу за статтею «Туризм» зараховують**

- А. імпорт товарів, необхідних для обслуговування туристів
- В. інвестування іноземного капіталу в туристичну індустрію
- С. інвестиції в розвиток туризму в інших країнах
- Д. правильної відповіді немає

#### **3. До суб'єктів допоміжних і супутніх видів туристичної діяльності належать**

- А. організації дозвілля
- В. національні парки
- С. аеропорти
- Д. продуценти спортивних товарів, фотоапаратів, транспортних засобів

#### **4. Специфічні потреби туристів пов'язані зі**

- А. проживанням, харчуванням, пересуванням
- В. враженнями, розвагами, діловими зустрічами
- С. послугами сервісних і торговельних організацій
- Д. правильної відповіді немає

**5. Високою динамічністю, незалежністю від сезонних коливань і значною дохідністю характеризується такий вид туризму**

- А. сільський
- В. діловий
- С. пригодницький
- Д. самодіяльний

**6. За інтенсивністю туристичних потоків розрізняють такі види туризму**

- А. діловий
- В. клубний
- С. сезонний
- Д. дитячий

**7. За метою подорожі розрізняють такі види туризму**

- А. діловий
- В. клубний
- С. сезонний
- Д. дитячий

**8. Закон України «Про туризм» виокремлює такі типи туризму**

- А. іноземний
- В. міжнародний
- С. зовнішній
- Д. транзитний

**9. До інтенсивних факторів розвитку туризму зараховують**

- А. раціональне використання наявних матеріальних ресурсів
- В. безробіття
- С. збільшення кількості залучених в оборот матеріальних ресурсів
- Д. будівництво нових об'єктів туристичної інфраструктури

**10. Формування поведінки окремої людини і структура споживання суспільства загалом належать до впливових факторів розвитку туризму**

- А. економічних
- В. культурно-історичних
- С. соціально-культурних
- В. демографічних

#### **Література:**

- 1 Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
- 2 Биржаков М.Б. Индустрия туризма: перевозки/ М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров . - СПб: Издательский дом Герда, 2001. - 400 с.
- 3 Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник / Е.Н. Ильина. - М.: РМАТ, 1997. - 174 с.
- 4 Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме: Учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М. КНОРУС, 2007. – 256 с.

- 5 Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
- 6 Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. посіб./ Г.І. Михайліченко . - К.: КНТЕУ, 2003. - 156 с.
- 7 Организация туризма: 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. – 632с.

## **Тема 15. Бронювання туристичного обслуговування**

**Форми контролю:** усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

### **Завдання для самостійної роботи:**

5. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

6. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) основні стадії життєвого циклу туристичного продукту;
- 2) особливості роботи комп'ютерних систем бронювання;
- 3) робота терміналів бронювання.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

### **1. Вплив економічного положення країни на розвиток туризму визначається такими факторами**

- А. фази економічного циклу
- В. природа, клімат, рельєф місцевості
- С. раціональне природокористування
- Д. пам'ятки історії та культури

### **2. Створення перших туристичних бюро в Україні належать до**

- А. першої половини ХІХ ст..
- В. другої половини ХІХ ст..
- С. кінця ХІХ ст..
- Д. першої половини ХХ ст..

### **3. Монополізація туризму відбулася на етапі його розвитку**

- А. першого
- В. другого
- С. третього
- Д. четвертого

### **4. Зародження масового туризму належать до етапу розвитку туризму**

- А. першого
- В. другого
- С. третього



Д. четвертого

**5. Розширене трактування туризму – це**

А. організовані маршрути пересування людей за їхній рахунок певними організаціями

В. маршрут переміщення людей у часі та просторі за межі повсякденних справ

С. усі відповіді правильні

Д. правильної відповіді немає

**6. До характеристики особливостей туризму не належать**

А. виїзд за межі звичного середовища

В. тимчасовий характер пересування

С. цілі поїздки

Д. правильної відповіді немає

**7. У Законі України «Про туризм» туризм визначено як**

А. активний відпочинок, що впливає на здоров'я, фізичний розвиток людини, пов'язаний з її пересуванням за межами постійного проживання

В. один з видів активного відпочинку, який здійснюється з метою пізнання тих чи інших районів, нових країн

С. подорожі у вільний час, один з видів відпочинку

Д. тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місцях перебування

**8. Згідно з визначенням ЮНВТО туризм - це**

А. активний відпочинок, що впливає на здоров'я, фізичний розвиток людини, пов'язаний з її пересуванням за межами постійного проживання

В. один з видів активного відпочинку, який здійснюється з метою пізнання тих чи інших районів, нових країн

С. подорожі у вільний час, один з видів відпочинку

Д. тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місцях перебування.

**9. Транспортне обслуговування в туризмі не передбачає**

Туристичні перевезення

В. трансфер

С. обслуговування програмних заходів

Д. правильної відповіді немає

**10. Метод обслуговування туристів, за яким гості обслуговуються у визначений проміжок часу за попереднім замовленням, це**

А. «а ля карт»

В. «табльдот»

С. «шведський стіл»

Д. «а парт»

**Література:**

- 1 Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
- 2 Биржаков М.Б. Индустрия туризма: перевозки/ М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров . - СПб: Издательский дом Герда, 2001. - 400 с.
- 3 Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник / Е.Н. Ильина. - М.: РМАТ, 1997. - 174 с.
- 4 Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме: Учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М. КНОРУС, 2007. – 256 с.
- 5 Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
- 6 Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. посіб./ Г.І. Михайліченко . - К.: КНТЕУ, 2003. - 156 с.
- 7 Организация туризма: 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. – 632с.

## **Тема 16. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки**

**Форми контролю:** усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

### **Завдання для самостійної роботи:**

7. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

8. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) інформаційні документи;
- 2) облікові документи;
- 3) звітні.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

**1. До світових міжнародних туристичних організацій загального характеру не відносяться:**

- А. Всесвітня туристична організація (ЮНВТО);
- В. Всесвітня рада з подорожей і туризму (ВТТС);
- С. Всесвітня асоціація з питань дозвілля і відпочинку (ВАРА);
- Д. Міжнародна морська організація.

**2. Цілями і завданнями світових міжнародних туристичних організацій загального характеру є:**

- А. представництво і захист інтересів організацій та компаній туристичної індустрії; визначення політики в сфері туризму;
- В. формування основних напрямів розвитку світового туризму;

С. забезпечення взаємовигідного співробітництва між країнами - членами цих організацій і практичне сприяння їм у вирішенні проблем розвитку туристичної й економічного зростання країни;

Д. всі відповіді правильні.

**3. Міжнародний день туризму святкується:**

А. 25 вересня;

В. 26 вересня;

С. 27 вересня;

Д. 28 вересня.

**4. Серед пріоритетних видів туризму в Україні немає:**

А. сільський зелений туризм;

В. виїзний туризм;

С. подієвий туризм;

Д. діловий туризм.

**5. Розвиток туристичних напрямів, що регулюються державною політикою, не передбачає:**

А. розвиток національних ремесел;

В. сприяння створенню фольклорних ансамблів;

С. проведення фестивалів мистецтв, розрахованих на притягнення іноземних туристів;

Д. створення нових туристичних центрів, беручі до уваги лише добре відомі райони туризму і відпочинку.

**6. Розробляє та затверджує програми розвитку туризму в Україні:**

А. Міністерство інфраструктури України;

В. Кабінет міністрів України;

С. Державне агентство України з туризму та курортів;

Д. Управління туризму та курортів облдержадміністрації.

**7. Залучення інвестицій в туристичну галузь гальмується через:**

А. неурегульовану нормативно-законодавчу базу країни;

В. високий рівень корупції;

С. млявість та несподіваність економічних реформ та несприятливість існуючих умов для підприємництва;

Д. всі відповіді вірні.

**8. Програма розвитку туризму – це:**

А. комплекс взаємопов'язаних правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на реалізацію конституційних прав громадян і на розвиток туристичної галузі;

В. програма формування, фінансування і реалізації регіональних та місцевих програм розвитку туризму;

С. інструкції щодо впровадження туристичної діяльності;

Д. немає правильної відповіді.

**9. Система правових засобів (способів і форм), за допомогою яких забезпечується впорядкування суспільних відносин, їхня відповідність вимогам правових норм – це:**

А. організаційний механізм;

- В. правовий механізм;
- С. соціальний механізм;
- Д. економічний механізм.

**10. Який механізм управління в туризмі потребує найбільшого удосконалення:**

- А. організаційний механізм;
- В. правовий механізм;
- С. соціальний механізм;
- Д. економічний механізм.

### **Література:**

1 Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: [підручник] / За ред. В. Ф. Орлова / Т. Г. Сокол. - К.: Грамота, 2009. - 264 с.

2 Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. - Тернопіль, «Терно-граф». - 2008 - 976 с.

3 Тягунова Н. М. Основи організації туристичного бізнесу. Кредитно-модульний курс: [навч. посібник] / Н. М. Тягунова. - К. : Центр учбової літератури, 2014. - 130 с.

4 Федорченко В. Х. Туристський словник-довідник: [навч. посіб.] / В. Х. Федорченко, І. М. Мініч. - К. : Дніпро, 2000. - 54 с.

5 Холловой Дж. К. Туристический бизнес: пер. с 7-го англ. изд. / Дж. К. Холловой, Н. Тейлор. - К. : Знання, 2007. - 798 с.

6 Чорненька Н. Організація туристичної індустрії: [навч. посіб.] / Н. Чорненька. - К. : Центр учбової літератури, 2008. - 388 с.

## **Тема 17. Претензійна робота в туризмі**

**Форми контролю:** усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

### **Завдання для самостійної роботи:**

9. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

10. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) гарантії якості та відповідальності виконавця;
- 2) закон України «Про захист прав споживача»;
- 3) договірний та не договірний збиток.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

**1. Мінімальний термін перебування в країні призначення від 1 до 7 днів передбачає такий тариф повітряного перевезення**

- А. спеціальний
- В. молодіжний
- С. екскурсійний

Д. сімейний

**2. Система транспортного обслуговування складається з**

А. засобів транспорту

В. шляхів сполучення

С. засобів управління і зв'язку

Д. усі відповіді правильні

**3. До видів автобусів тризіркової категорії належить такий клас**

А. ексклюзивний

В. комфортний

С. стандартний

Д. туристичний

**4. Тарифи на залізничні перевезення поділяють на**

А. генеральні тарифи

В. плацкартні тарифи

С. спеціалізовані тарифи

Д. допоміжні тарифи

**5. У системі пасажирських перевезень рейсові поїзди поділяються на**

А. швидкісні

В. дальнього прямування

С. швидкі

Д. правильної відповіді немає

**6. До основних видів авіарейсів належать**

А. міждержавні

В. приміські

С. стикувальні

Д. правильної відповіді немає

**7. Повітряні перевезення поділяють на**

А. внутрішні

В. зовнішні

С. регіональні

Д. усі відповіді правильні

**8. Транспортне обслуговування в туризмі не передбачає**

Туристичні перевезення

В. трансфер

С. обслуговування програмних заходів

Д. правильної відповіді немає

**9. Метод обслуговування туристів, за яким гості обслуговуються у визначений проміжок часу за попереднім замовленням, це**

А. «а ля карт»

В. «табльдот»

С. «шведський стіл»

Д. «а парт»

**10. До закладів ресторанного господарства належать**

А. кафетерій

В. чайний салон

С. їдальня  
Д. усі відповіді правильні

### **Література:**

1. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 р. № 1282 // Урядовий кур'єр. - 2003. - 25 груд. (№ 244) - С. 15-19.
2. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності: [навч. посіб.] / Є. В. Козловський. - К. : Центр учбової літератури, 2015. - 295 с.
3. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика: [навч. пос.] / М. П. Мальська, В. В. Худо. - К. : Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.
4. Туристичне країнознавство. Європа: [ навч. посіб.] / М. П. Мальська, М. З. Гамкало, О. Ю. Бордун. - К. : ЦУЛ, 2009. - 224 с.
5. Психологія туризму: [навч. посіб.] / О. П. Крупський, О. В. Шевяков, О. М. Ярошкевич, Н. О. Євдокимова. – Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2015. – 194 с.
6. Редько В. Є. Аналіз діяльності підприємств туризму: [навч. посіб. ] / В.Є. Редько, К. А. Панасюк. - Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2015. - 242 с.

## **Тема 18. Безпека туристичних подорожей**

**Форми контролю:** усне опитування, індивідуальне тестування, практичні завдання.

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
  - 1) комплексна характеристика факторів небезпечності в туризмі;
  - 2) зобов'язання туристичних підприємств із забезпечення безпеки туристів;
  - 3) Якого характеру можуть бути небезпеки?
  - 4) охарактеризуйте небезпеку, що підстерігає туристів?
  - 5) назвіть сім непорушних істин, на дотриманні яких заснований принциповий підхід до питань забезпечення особистої безпеки туристів.
  - 6) які показники відносять до організаційно-психологічних причин, що лежать в основі травматизму й виникнення надзвичайних ситуацій у туризмі?
  - 7) що розуміється під поняттям «безпека».

3. Розв'яжіть тестові завдання.

### **1. Які із наведених небезпек характеризуються як потенційні:**

- A. спалахи небезпечних інфекційних захворювань; урагани; крадіжки й т.д.; виверження вулканів; повені; землетруси й т.д.;
- С. висока вологість; загазованість атмосфери міста й т.д.
- Д. усі відповіді вірні

**2. На підставі періоду виникнення потенційної небезпеки всі чинники ризику можна розділити на категорії:**

- A. попередні та безпосередні;
- B. випадкові та тотальні;
- C. попередні та майбутні;
- D. усі відповіді вірні

**3. Які підстави використовують для систематизації чинників ризику активної туристської діяльності:**

- A. період впливу чинників ризику та роль особистості в генерації чинників ризику;
- B. місце впливу чинників ризику та роль особистості в генерації чинників ризику;
- C. період й місце впливу чинників ризику та роль особистості в генерації чинників ризику;
- D. немає правильної відповіді.

**4. До головних факторів безпеки в туризмі не належать:**

- A. вплив довкілля;
- B. хімічні впливи;
- C. природні фактори;
- D. особливі фактори.

**5. Можливості виникнення природних і техногенних катастроф у зоні розміщування туристів чи на маршруті належать до таких небезпечних факторів:**

- A. психофізіологічних;
- B. впливу довкілля;
- C. біологічних;
- D. специфічних.

**6. Згідно з українським законодавством, до неспецифічних для туризму послуг належать:**

- A. житлово-комунальні послуги;
- B. послуги з візової підтримки;
- C. послуги системи атракцій;
- D. послуги зв'язку.

**6. Ризик для життя й здоров'я людини в туристсько-екскурсійному обслуговуванні виникає в умовах**

- A. наявність джерел ризику, схильність даного джерела до небезпечного впливу, виявлення даного джерела на небезпечному для людини рівні;
- B. наявність джерел ризику, схильність даного джерела до небезпечного впливу, схильність людини до впливу джерел безпеки;
- C. наявність джерел ризику, прояв даного джерела на небезпечному для людини рівні, схильність людини до впливу джерел безпеки;
- D. усі відповіді правильні.

**7. Яких туристів відносять до S-типу за класифікацією німецького дослідника Г. Ган**

- A. туристи з тягою до нескінченної зміни облич, подій, вражень, що прагнуть до суспільства, задоволень;

В. туристи, що вибирають пасивний відпочинок на морських курортах, спокій і комфорт, що уникають суєти й розбірливі в контактах із цікавими людьми;

С. туристи, що бажають активний відпочинок з пішими походами при будь-якій погоді:

Д. правильної відповіді немає.

**8. Які 3 функціональні частини виділяють у психологічній класифікації причин виникнення небезпечних ситуацій і нещасних випадків**

А. мотиваційна, орієнтовна та виконавча;

В. мотиваційна, підготовча та виконавча;

С. орієнтовна, підготовча та виконавча;

Д. усі відповіді правильні.

**9. Які основні групи компонентів розрізняють у структурі психічної діяльності людини**

А. психічні процеси та психічні властивості, що впливають на умови безпеки;

В. психічні процеси та психічні стани, що впливають на умови безпеки;

С. психічні процеси, психічні властивості та психічні стани, що впливають на умови безпеки;

Д. усі відповіді правильні.

**10. Всі причини нещасних випадків у туризмі можна розділити на категорії**

А. попередні та безпосередні чинники ризику;

В. об'єктивні та суб'єктивні чинники ризику;

С. випадкові та тотальні чинники ризику;

Д. правильної відповіді немає.



## ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

**Ботель** – готель цілорічного функціонування, розташований на невеликому плавзасобі, який має умови для швартування і технічного обслуговування засобів водного транспорту.

**Бронювання** – попереднє замовлення місць у готелі, яке здійснюється службою бронювання, а в невеликих готелях функції бронювання, прийому, оброблення та підтвердження попередніх замовлень на проживання виконує один спеціаліст.

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

**Договір** – форма документального оформлення партнерських зв'язків, який опосередковує взаємини в процесі виробництва і реалізації продукції або послуг.

**Життєвий цикл турпродукту** – концепція, що описує послідовність етапів існування продукту на ринку від моменту впровадження його на ринок до виведення з ринку відповідно до поведінки споживачів і конкурентів.

**Ліцензування** – це процес видання, переоформлення та анулювання ліцензій, ведення ліцензійних справ та ліцензійних реєстрів, контролю за дотриманням ліцензіатами ліцензійних умов, видання розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов, а також розпоряджень про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування.

**Лотель** – готель, призначений для перебування і обслуговування туристів, що займаються кінним спортом, і має умови для утримання коней.

**Медико-санітарні формальності** – процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, що перетинають державний кордон, вимог щодо вакцинації, щеплення та інших спеціальних вимог.

**Митний контроль** – це сукупність заходів, які здійснюють митні органи з метою дотримання митного законодавства країни.

**Митні формальності** – процедури, пов'язані з необхідністю дотримання особами, що перетинають державний кордон, правил і умов ввезення і вивезення речей і товарів, здійснення митних формальностей покладено на митну службу в прикордонних пунктах.

**Мотель** – готель, розташований за межами міста, біля автомобільних доріг, який надає послуги з розміщення та має умови для паркування і технічного обслуговування автомобілів.

**Паспортно-візові формальності** – процедури, пов'язані з перевіркою дотримання громадянами, які перетинають державний кордон під час виїзду з країни або в'їзду до країни встановленого паспортно-візового режиму, цілей їхнього прибуття в країну, місцезнаходження і термінів перебування.

**Програма туристичного обслуговування** – документ, який містить усю інформацію за датами та часом надання туристам оплачених ними послуг.

**Просування тур продукту** – комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг

(організація рекламно-ознайомчих подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо).

**Сертифікація** – сукупність дій і процедур, проведених із метою підтвердження того, що продукт чи послуга відповідає певним стандартам або технічним умовам.

**Стандартизація** – діяльність з установавання норм, правил і характеристик (вимог) з метою забезпечення безпеки продукції, робіт, послуг для навколишнього середовища, життя, здоров'я та майна громадян.

**Туризм** - тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає.

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

**Туристична послуга** - результат діяльності туристичного підприємства оп задоволенню відповідних потреб туристів.

**Супутні туристичні послуги та товари** - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх спеціалізації туристам.

**Екскурсія** - туристична послуга, що забезпечує задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туристів.

**Тур** - набір туристичних послуг з конкретними термінами початку та завершення, який реалізується оптовому чи роздрібному споживачеві.

**Подорож** - комплексна туристична послуга, яка забезпечує задоволення оздоровчих, пізнавальних потреб туристів при певних умовах їх життєзабезпечення.

**Турист** - особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни не з забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

**Екскурсант** - особа, якій надаються послуги з організації подорожей на території України, що не перевищують 24 години, у супроводі фахівця-екскурсовода за заздалегідь складеними маршрутами з метою ознайомлення з пам'ятками історії, культури, природи, музеями, з визначними місцями тощо.

**Навчальне видання**

**Богатирьова Галина Андріївна, к.п.н., доцент**

**Кафедра міжнародної економіки та туризму**

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

**Методичні рекомендації для вивчення дисципліни**

---

**Зведений план 2018 р., поз. № \_\_**  
**Донецький національний університет економіки і торгівлі**  
**імені Михайла Туган-Барановського**  
**50005, Дніпропетровська обл.,**  
**м. Кривий Ріг, вул. Трамвайна, 16б.**