

Житомирський державний університет імені Івана Франка
Природничий факультет
Кафедра екології та географії

**ІНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДЛЯ
СЕМІНАРСЬКИХ/ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
ОБОВ'ЯЗКОВОЇ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ»**

**для підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
усіх форм навчання освітньо-професійної програми «Туризм»**

**Галузь знань J Транспорт та послуги
Спеціальність J3 Туризм та рекреація
Освітня програма Туризм
Факультет Природничий**

Укладачі:
Олена ОВДІЮК
Розглянуто та схвалено:
на засіданні кафедри екології та географії
Протокол від «10» лютого 2025 р. № 12
Завідувач кафедри _____ Олександр ГАРБАР

УДК 338.486.025.1(072)

I-72

Рекомендовано до друку вченою радою Житомирського державного
університету імені Івана Франка
(протокол № 8 від 23.04.2025)

Рецензенти:

ШВЕЦЬ Тетяна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки, підприємництва та туризму Поліського національного університету;

БУРАЧЕК Ігор – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій Державного університету «Житомирська політехніка».

ГАРБАР Олександр – доктор біологічних наук, професор, професор кафедри екології та географії справи Житомирського державного університету імені Івана Франка.

- Інструктивно-методичні матеріали для семінарських/практичних занять
- о обов'язкової освітньої компоненти «Організація туристичних подорожей» для підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти усіх форм навчання освітньо-професійної програми «Туризм» / Укладач О. М. Овдіюк – Житомир: ЖДУ імені Івана Франка. 2025. 30 с.

- Подано тематику практичних та семінарських занять під час вивчення
- о курсу «Організація туристичних подорожей». Для студентів освітньо-професійної програми «Туризм» всіх форм навчання.

УДК: 338.486.025.1(072)

I-72

© Овдіюк О.М., 2025
© Житомирський державний
університет
імені Івана Франка, 2025

ЗМІСТ

1. Вступ.....	4
2. Модуль І. Основи створення та функціонування туристичного підприємства. Практичне заняття № 1. Тема 1. Умови створення туристичного підприємства.....	6
3. Практичне заняття № 2. Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.....	9
4. Практичне заняття № 3. Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів.....	11
5. Практичне заняття № 4. Тема 4. Організація обслуговування клієнтів.....	13
6. Модуль 2. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей. Практичне заняття № 5. Тема 5. Організація туристичних подорожей та перевезень.....	15
7. Практичне заняття № 6. Тема 6. Туристичні формальності.....	17
8. Практичне заняття № 7. Тема 7. Страхування в туризмі.....	18
9. Практичне заняття № 8. Тема 8. Туристична документація.....	21
10. Практичне заняття № 9. Тема 9. Бронювання туристичного обслуговування.....	23
11. Практичне заняття № 10. Тема 10. Безпека туристичних подорожей.....	25
12. Порядок контролю рівня виконання завдань для практичних занять.....	28
13. Рекомендована література.....	29

1. ВСУП

2.1. Мета вивчення освітньої компоненти: вивчення теоретичних основ туристичних подорожей та ознайомлення здобувачів вищої освіти з особливостями організації подорожей у туристичній діяльності.

Освітня компонента розкриває умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України, створення та їх функціонування, технологію створення туристичного продукту та формування його асортименту. Окрім того, висвітлює принципи формування програм перебування туристів, розкриває питання транспортних подорожей та перевезень туристів у структурі тур. продукту, висвітлює основні етапи формування світової транспортної мережі та її вплив на розвиток туризму, технологію організації подорожей і перевезень туристів різними видами транспорту, види туристичних формальностей та умови їх виконання, претензійну роботу в туризмі та безпеку туристичних подорожей.

2.2. Основними завданнями вивчення освітньої компоненти є:

- здобуття практичних навичок формування асортименту туристичного продукту (турів), етапів планування туристичних подорожей, програмного їх забезпечення;
- оволодіння знаннями щодо сучасного стану ринку перевезень туристів на авіатранспорті, класів перельоту, системи тарифікації та пільг на послуги, технології обслуговування туристів і організації чартерних рейсів;
- набуття професійних знань та навичок щодо технології та організації туристичних подорожей; страхування в туризмі; визначення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі; параметрів створення турпродукту підприємства, форм активізації туристів, умов бронювання туристичного обслуговування;
- отримання знань і вмінь щодо принципів формування програм перебування туристів, включення різновидів програмних заходів відповідно до мети подорожі, запитів споживачів, сезонності, атрактивності маршруту тощо;
- оволодіння навичками організації обслуговування клієнтів туристичного агентства, методами обслуговування, професійними стандартами якісного обслуговування; організації туристичного обслуговування (контроль, облік, розрахунки); організації різних видів подорожей, концепцій обслуговування, різних типів туристів тощо.

2.3 Компетентності та програмні результати навчання:

Компетентності

Змістовно освітня компонента спрямована на формування здобувачами вищої освіти здатності розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

СК 6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

СК 12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

СК 16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Програмні результати навчання

ПР 07. Розробляти, проєктувати та реалізовувати туристичний продукт.

ПР 09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

ПР 21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

На вивчення освітньої компоненти відводиться 130 години 4,0 кредитів ECTS.

ПЕРЕЛІК ПРАКТИЧНИХ ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

Модуль І. Основи створення та функціонування туристичного підприємства

Практичне заняття № 1

Тема 1. Умови створення туристичного підприємства.

Мета заняття: ознайомлення студентів з метою та завданнями курсу “Організація туристичних подорожей”; набуття практичних навичок для виконання або розуміння різних видів діяльності в туристичних підприємствах; формування системного мислення та розвиток творчого потенціалу студентів; закріплення теоретичних знань з теми.

Методика проведення практичного заняття № 1

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Відповіді відкриті питання	0,5
2. Ситуаційне завдання	Розв’язування ситуаційних завдань	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 1)	0,5
4. Розв’язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства.
2. Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності.
3. Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг.
4. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні.
5. Організація агентського бізнесу з продажу квитків на авіа, залізничні та автотранспортні перевезення.

Відкриті питання:

Дайте розгорнуту письмову відповідь на відкриті питання:

1. Які ключові фактори слід врахувати при виборі організаційно-правової форми для туристичного підприємства? Обґрунтуйте, як форма вплине на діяльність компанії та її конкурентоспроможність.
2. Опишіть етапи створення туристичного підприємства в Україні. Які документи необхідно підготувати для отримання ліцензії, і які установи потрібно відвідати для завершення процесу реєстрації?
3. Які види ризиків можуть виникнути у процесі створення та діяльності туристичного підприємства? Які методи можна використовувати для управління цими ризиками?
4. Поясніть значення «гарантії фінансової спроможності» для туристичного агентства. Які засоби забезпечення фінансової стабільності ви б запропонували для нового туристичного підприємства?
5. Охарактеризуйте основні маркетингові стратегії, які доцільно використовувати для залучення клієнтів у туристичному бізнесі. Як вибір цільової аудиторії впливає на канали та способи просування?

6. Розкажіть про екологічні, соціальні та правові аспекти, які важливо враховувати при створенні туристичного підприємства, що спеціалізується на екологічному туризмі. Як підприємство може впливати на збереження природи?
7. Які фактори визначають успішність туристичного підприємства в умовах високої конкуренції? Як, на вашу думку, можна підвищити якість обслуговування клієнтів і зробити компанію привабливою для нових клієнтів?
8. Визначте основні витрати, з якими стикається туристичне підприємство на початковому етапі своєї діяльності. Які способи оптимізації витрат ви б запропонували?
9. Які юридичні вимоги щодо захисту прав споживачів стосуються туристичних компаній? Як туристичне агентство повинно поводитися у разі скарг або претензій від клієнтів?
10. Проаналізуйте важливість партнерства з іншими компаніями (наприклад, транспортними або готельними організаціями) для успішного розвитку туристичного бізнесу. Які переваги та недоліки такої співпраці?

Ситуаційне завдання

Завдання 1. Компанія вирішила відкрити туристичне агентство в центрі міста. Що має врахувати засновник підприємства при виборі організаційно-правової форми бізнесу? Які документи необхідно підготувати та зареєструвати для відкриття туристичного агентства?

Завдання 2. Ви працюєте менеджером у новоствореному туристичному агентстві. Ваша компанія хоче організувати екскурсійні тури по місту для іноземних туристів. Які дозвільні документи, ліцензії та сертифікати необхідно отримати для того, щоб розпочати таку діяльність?

Завдання 3. Розглянемо ситуацію, коли ви – засновник туристичної компанії, яка планує запропонувати тури до Європи. Вам потрібно оцінити можливі ризики, які можуть виникнути при організації міжнародних турів. Опишіть основні види ризиків та заходи з їх мінімізації.

Завдання 4. Ваш бізнес планує розширення і хоче запропонувати послуги корпоративного туризму для великих компаній. Розробіть короткий план маркетингової стратегії, яка залучатиме нових клієнтів. Які канали реклами, партнерства або акції ви б використали?

Завдання 5. Ви вирішили відкрити туристичний бізнес, що спеціалізується на організації екологічних турів. Які правові, екологічні та соціальні аспекти потрібно врахувати при відкритті такого бізнесу? Як ви забезпечите відповідність законодавчим нормам?

Тестування

1. *Яка з перелічених форм є оптимальною для малого туристичного бізнесу?*
 - а) Акціонерне товариство.
 - б) Приватне підприємство.
 - в) Кооператив.
 - г) Державне підприємство.
2. *Для отримання ліцензії на туристичну діяльність у більшості країн потрібно подати:*
 - а) Довідку про реєстрацію та бізнес-план.

- б) Документи про наявність туристичного обладнання.
- в) Довідку про проходження туристичних курсів.
- г) Заяву на отримання дозволу на туристичну діяльність і необхідний пакет документів.

3. Туристична компанія несе відповідальність перед клієнтами за:

- а) Вартість туру.
- б) Безпеку та якість послуг.
- в) Вибір місця проживання туристів.
- г) Оформлення тільки екскурсійної програми.

4. Який із перелічених каналів найефективніший для залучення молодих туристів:

- а) Рекламні листівки.
- б) Оголошення в місцевих газетах.
- в) Соціальні мережі.
- г) Телевізійна реклама.

5. Що з нижченаведеного є основною частиною бізнес-плану туристичного підприємства?

- а) Маркетинговий план і фінансовий аналіз.
- б) Специфіка обладнання офісу.
- в) Прогнозована кількість туристів на рік.
- г) Список конкурентів на ринку.

6. Які з наведених заходів найкраще підходять для реклами екологічного туризму:

- а) Буклети в торгових центрах.
- б) Партнерство з екологічними організаціями.
- в) Реклама на радіо.
- г) Створення YouTube-каналу про екологічні подорожі.

7. В якому випадку туристичне агентство має отримати ліцензію на туроператорську діяльність?

- а) Якщо агентство організовує тури по місту.
- б) Якщо агентство самостійно формує туристичний продукт.
- в) Якщо агентство лише продає чужі тури.
- г) Якщо агентство співпрацює з транспортними компаніями.

8. Основний обов'язок туристичного агентства перед клієнтом – це:

- а) Супровід туриста під час всього туру.
- б) Забезпечення страховки.
- в) Належна організація подорожі та безпека клієнта.
- г) Надання індивідуального гіда.

9. Туристичне агентство має подавати фінансовий звітність:

- а) Щоквартально.
- б) Щомісяця.
- в) Щорічно.
- г) За вимогою клієнта.

10. Що означає «гарантія фінансової спроможності» для туристичного агентства?

- а) Наявність активів, що можуть бути продані.
- б) Можливість повернення коштів у разі форс-мажору.

- в) Забезпечення стабільного прибутку для агентства.
- г) Відповідність усім законодавчим нормам.

Практичне заняття № 2

Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань в частині вивчення технології створення туристичного продукту та формування його асортименту; вивчення основних законодавчих актів щодо забезпечення безпеки в галузі туризму.

Методика проведення практичного заняття № 2

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Х	0,5
2. Ситуаційне завдання	Ситуаційне завдання	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 2)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою).
2. Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт.
3. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Туристична освоєність України.
4. Основні туристичні регіони та райони України.
5. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми.
6. Планування туристичних подорожей.
7. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.
8. Активізація туристів та засоби залучення туристів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.
9. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.
10. Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи.
11. Принципи формування програм перебування туристів. Характеристика найбільших аеропортів світу. Організація роботи гідів на маршруті.

Ситуаційні завдання

Завдання 1. Ви працюєте у туристичній компанії, що спеціалізується на екскурсіях по Україні. Ваше завдання – розробити новий туристичний продукт для іноземних туристів. Які основні компоненти ви включите в тур і чому? Які культурні та регіональні особливості слід врахувати при його створенні?

Завдання 2. Туристичне агентство, в якому ви працюєте, планує додати до асортименту новий тур вихідного дня для сімей з дітьми. Які критерії важливо врахувати для створення такого продукту? Підготуйте опис туру, вказавши ключові елементи, які можуть зацікавити сімейних клієнтів.

Завдання 3. Перед вами стоїть завдання проаналізувати попит на сезонні тури для молодіжної аудиторії. Як ви будете досліджувати потреби та вподобання цієї групи? Розробіть план аналізу, опишіть можливі способи збору інформації та інструменти для оцінки попиту.

Завдання 4. Туроператор вирішив включити в асортимент новий продукт – тури з екстремальними пригодами (рафтинг, альпінізм). Визначте, які компоненти обов'язково повинні бути включені в такий тур, щоб забезпечити безпеку та комфорт туристів. Які додаткові послуги можуть бути запропоновані для підвищення привабливості туру?

Завдання 5. Ваша компанія планує створити тур для людей старшого віку, які хочуть відпочити в спокійній обстановці та ознайомитися з культурою регіону. Які особливості та потреби цієї аудиторії потрібно врахувати? Опишіть програму туру, підкресливши ключові елементи, що відповідають специфіці такої цільової аудиторії.

Тестування

1. *Який з перелічених етапів є першим у процесі розробки туристичного продукту?*
 - а) Вивчення потреб клієнтів.
 - б) Розробка маршруту.
 - в) Визначення ціни.
 - г) Оцінка конкурентів.
2. *Що з наведеного належить до основних компонентів туристичного продукту?*
 - а) Транспорт, проживання, екскурсії, страхування.
 - б) Харчування, реклама, документація.
 - в) Рекламні матеріали, транспорт, консультації.
 - г) Маркетинговий аналіз, екскурсії, харчування.
3. *Для створення туристичного продукту для корпоративних клієнтів необхідно врахувати:*
 - а) Доступність локації та умови транспортування.
 - б) Наявність програми лояльності
 - в) Можливість надання знижок.
 - г) Додаткові розваги та послуги для колективу.
4. *Що є основою для формування асортименту туристичних послуг?*
 - а) Конкуренція на ринку.
 - б) Потреби клієнтів.
 - в) Розмір стартового капіталу.
 - г) Доступність реклами.
5. *Які тури доцільно включити до асортименту в зимовий період?*
 - а) Екскурсії до пляжних зон.
 - б) Гірськолижні тури та святкові поїздки.
 - в) Екскурсії до історичних місць.
 - г) Круїзи на кораблях.
6. *Який із наведених критеріїв є вирішальним при створенні турів для іноземних туристів?*
 - а) Специфіка національної культури країни відпочинку.
 - б) Місце проживання туристів.
 - в) Маршрут та транспорт.

г) Сезонність поїздки.

7. Які з нижченаведених факторів є основними при визначенні ціни туристичного продукту?

- а) Витрати на рекламу та адміністративні витрати.
- б) Сезонність туру та витрати на проживання.
- в) Доступність альтернативних продуктів.
- г) Маршрут туру та відгуки клієнтів.

8. Чому важливо враховувати сезонність при формуванні асортименту туристичних продуктів?

- а) Вона впливає на кількість доступних туристичних місць.
- б) Від сезонності залежить популярність туру і ціни на послуги.
- в) Сезонність визначає якість обслуговування.
- г) Сезонність не має значення для формування асортименту.

9. Що з переліченого найбільше впливає на підвищення попиту на туристичні послуги?

- а) Зниження цін на тури.
- б) Продовження сезону туру.
- в) Покращення якості послуг.
- г) Відкриття нових маршрутів.

10. Які засоби допомагають досліджувати попит на новий туристичний продукт?

- а) Анкетування та опитування клієнтів.
- б) Пошук реклами в інтернеті.
- в) Аналіз пропозицій конкурентів.
- г) Вибір тільки рекламних інструментів.

Практичне заняття № 3

Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань щодо принципів формування програм перебування туристів; ознайомлення з правилами та порядком складання програм перебування туристів; вивчення умов виконання програм перебування туристів.

Методика проведення практичного заняття №3

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Х	0,5
2. Ситуаційне завдання	Розв'язування ситуаційних завдань	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 3)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Програмне обслуговування в туризмі.
2. Правила та порядок складання програм перебування туристів.
3. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів.

4. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.
5. Види та характеристики програмних заходів в туризмі.
6. Умови виконання програм перебування туристів. Створення бази реалізації програм перебування, партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями.
7. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів (для підприємств сезонної дії та лікувально-оздоровчого профілю).

Ситуаційні завдання

Завдання 1. Ваша туристична компанія отримала запит від групи іноземних туристів на тур Україною на 5 днів. Туристи хочуть відвідати Київ, Львів і Карпати, побачити історичні пам'ятки, скуштувати українську кухню та спробувати активний відпочинок. Сформуйте програму перебування для цієї групи, враховуючи їх побажання, оптимальне використання часу, логістику та принципи безпеки.

Завдання 2. Уявіть, що ви розробляєте екологічний тур на 3 дні для туристів, які прагнуть відпочити на природі, але також готові взяти участь в екологічних ініціативах (наприклад, прибирання територій, висадка дерев). Які принципи ви б врахували при складанні цієї програми, щоб забезпечити комфорт та ефективність турів, дотримуючись екологічних норм?

Завдання 3. Група молодих туристів з Німеччини запросила тур вихідного дня, під час якого вони хочуть відвідати клуби, розважальні заклади, а також дізнатися більше про місцеву культуру та традиції. Складіть програму перебування, враховуючи інтереси та особливості цієї цільової аудиторії, а також обмеження часу.

Завдання 4. Ваша туристична компанія пропонує екскурсійний тур містами Європи на 7 днів для туристів з України. Туристи хочуть дізнатися більше про історію та культуру кожної країни, відвідати популярні туристичні об'єкти, але не хочуть проводити забагато часу в дорозі. Складіть маршрут і розплануйте час, враховуючи обмеження бюджету та оптимальне використання часу.

Завдання 5. Складіть програму ділового туру для групи підприємців, які планують взяти участь у бізнес-заході на міжнародній конференції. Програма має включати відвідування заходів конференції, вільний час для нетворкінгу та відвідування кількох пам'яток. Розрахуйте приблизний бюджет та часові витрати, щоб забезпечити максимальну ефективність програми.

Тестування

1. Що з перерахованого є основним принципом при формуванні програм перебування туристів?

- а) Максимальне завантаження туристів активностями.
- б) Врахування інтересів та особливостей цільової аудиторії.
- в) Скорочення часу на відпочинок.
- г) Збільшення кількості місць відвідування.

2. Які фактори важливо враховувати при формуванні екологічних турів?

- а) Зниження впливу на навколишнє середовище.
- б) Забезпечення комфортного перебування.

- в) Організація рекреаційних активностей без шкоди для природи.
- г) Усі перераховані.

3. Які елементи важливо враховувати при складанні програм активного відпочинку?

- а) Фізичну підготовку учасників.
- б) Час на транспортування до локацій.
- в) Умови для харчування та відпочинку.
- г) Усі перераховані.

4. Що є важливим принципом при формуванні культурно-пізнавальних турів?

- а) Організація зустрічей з місцевими жителями.
- б) Відвідування історичних та культурних пам'яток.
- в) Планування вільного часу для особистих інтересів туристів.
- г) Усі перераховані.

5. Що є важливим при плануванні часу в програмі перебування туристів?

- а) Максимальне скорочення вільного часу туристів.
- б) Оптимальне використання часу з урахуванням логістики та інтересів туристів.
- в) Включення в програму лише тих об'єктів, що знаходяться поруч.
- г) Обмеження кількості місць для відвідування.

Практичне заняття № 4

Тема 4. Організація обслуговування клієнтів.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань щодо організації обслуговування клієнтів; вивчення технології і методів продажу в туристичній агенції; ознайомлення з формами та стилями обслуговування клієнтів.

Методика проведення практичного заняття №4

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Х	0,5
2. Ситуаційне завдання	Ділова гра	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 4)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

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

Ситуаційні завдання

Завдання 1. Ваша компанія отримала скаргу від клієнта на поганий сервіс у ресторані готелю. Клієнт поскаржився на тривале очікування, холодну страву та байдужість

офіціанта. Ваше завдання — розробити алгоритм дій для співробітників у таких випадках. Як саме ви запропонуєте виправити ситуацію, щоб клієнт залишився задоволеним?

Завдання 2. Уявіть, що ви працюєте менеджером з обслуговування клієнтів у туристичній компанії. Один з клієнтів телефонує, щоб уточнити деталі свого туру, проте через непорозуміння його бронювання не було зафіксоване в системі. Складіть план дій для вашого спілкування з клієнтом, щоб вирішити цю ситуацію та не втратити довіру клієнта.

Завдання 3. Ваша компанія запроваджує новий сервіс для постійних клієнтів – спеціальні бонуси та знижки. Підготуйте план комунікації для повідомлення про цю програму клієнтам. Які канали комунікації та методи ви використаєте, щоб максимально інформувати аудиторію та підвищити їх зацікавленість?

Завдання 4. Ваша служба підтримки клієнтів отримала запит від іноземного туриста, який не володіє місцевою мовою. Турист має проблему з бронюванням готелю та не може зрозуміти, як вирішити питання. Які заходи ви пропонуєте для обслуговування клієнтів, які не володіють мовою країни перебування? Як забезпечити їм належний рівень підтримки?

Завдання 5. В одному з турів виникла надзвичайна ситуація – турист загубився. Ви – менеджер з обслуговування клієнтів, і вам потрібно вжити невідкладних заходів для організації пошуку клієнта та підтримки його рідних. Складіть покроковий план дій та комунікації з рідними, з іншими клієнтами в групі, а також з туристичними службами та представниками влади.

Тестування

1. Який з перерахованих факторів є ключовим у наданні якісного обслуговування клієнтів?

- а) Знання потреб клієнта.
- б) Наявність великого асортименту послуг.
- в) Регулярне оновлення послуг.
- г) Мінімізація витрат компанії.

2. Що є головним принципом ефективного спілкування з клієнтом у ситуації конфлікту?

- а) Уникнення розмови з клієнтом.
- б) Прийняття оборонної позиції.
- в) Вислуховування та виявлення емпатії.
- г) Наполягання на правилах компанії.

3. Який з наведених варіантів є найкращою відповіддю, якщо клієнт поскаржився на сервіс, але помилився у своїх твердженнях?

- а) Виправити клієнта та пояснити його помилку.
- б) Погодитися з клієнтом, щоб уникнути конфлікту.
- в) Коректно надати інформацію та пояснити ситуацію, щоб розвіяти непорозуміння.
- г) Проігнорувати скаргу.

4. Якщо клієнт дзвонить із проханням про повернення коштів за скасований тур, які перші дії має зробити працівник служби підтримки?

- а) Відмовити клієнту в поверненні коштів.
- б) Попросити клієнта описати деталі ситуації та перевірити політику компанії щодо повернення.

- в) негайно відправити клієнту форму для повернення.
- г) Порадити клієнту звернутися до менеджера.

5. Що є основним принципом у побудові довгострокових відносин з клієнтами?

- а) Надання знижок на всі послуги.
- б) Якісне обслуговування, яке відповідає потребам клієнтів.
- в) Пропозиція регулярних акцій.
- г) Підвищення цін на послуги.

Модуль 2. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей.

Практичне заняття № 5

Тема 5. Організація туристичних подорожей та перевезень.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань щодо організації туристичних подорожей та перевезень; аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку транспортних подорожей; аналіз нормативно-правового забезпечення організації перевезень різними видами транспорту в туризмі.

Методика проведення практичного заняття № 5

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	X	0,5
2. Ситуаційне завдання	Ділова гра	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 5)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

- Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.
- Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Види транспортних подорожей та їх характеристика.
- Сучасний стан та тенденції розвитку транспортних подорожей. Обслуговування та перевезення туристів авіатранспортом.
- Правове регулювання авіаперевезень туристів внутрішніми і міжнародними маршрутами. Договірні взаємовідносини між туристичною фірмою та авіакомпанією.
- Особливості бронювання. авіаквитків. Система тарифів, знижок та пільг.
- Морські та річкові перевезення і круїзи. Нормативно-правове забезпечення організації перевезень туристів водним транспортом. Особливості обслуговування туристів водним транспортом.

Ситуаційні завдання

Завдання 1. Ваша туристична компанія планує організувати автобусний тур на 7 днів для групи з 30 осіб по кількох містах Європи. Складіть план перевезень, враховуючи оптимальний маршрут, тривалість поїздок, частоту зупинок, а також комфорт та безпеку пасажирів. Розрахуйте, скільки годин в день можна відводити на переїзди, щоб туристи не втомлювалися.

Завдання 2. До вас звернувся клієнт з проханням організувати авіапереліт та трансфер до готелю в іншій країні. У клієнта невеликий бюджет, але він хоче уникнути пересадок.

Знайдіть рішення, яке поєднуватиме економічність, зручність і безпеку, і поясніть, чому ви вибрали саме цей варіант.

Завдання 3. Ви плануєте круїзний тур на 10 днів для туристів, які бажають відвідати кілька міст уздовж узбережжя. Однак через непередбачувані погодні умови виникли затримки і скасування зупинок. Складіть план комунікації з туристами, запропонуйте альтернативні варіанти (наприклад, додаткові розважальні заходи) та способи компенсації, щоб зберегти довіру клієнтів.

Завдання 4. Під час автобусного туру один із пасажирів не повернувся після екскурсії вчасно, і через це виникла затримка виїзду. Що ви порекомендуєте робити гідно, щоб оперативно вирішити ситуацію, не створюючи конфліктів серед інших туристів, та як уникнути таких ситуацій у майбутньому?

Завдання 5. Ваша компанія організовує тур для корпоративної групи, якій потрібно відвідати кілька міст за один день з мінімальними зупинками. Клієнти цінують комфорт і точність у часі. Складіть логістику туру, яка врахує пунктуальність і зручність для корпоративних клієнтів, пропонуючи конкретні види транспорту та приблизний графік.

Тестування

1. *Що є важливим чинником при виборі транспорту для туристичної групи?*
 - а) Максимальна швидкість транспорту.
 - б) Комфорт та безпека пасажирів.
 - в) Вартість квитків.
 - г) Всі перераховані чинники.
2. *Що потрібно враховувати під час організації міжнародних туристичних подорожей?*
 - а) Візові та митні вимоги.
 - б) Кліматичні умови країни перебування.
 - в) Особливості місцевої транспортної інфраструктури.
 - г) Усі перераховані чинники.
3. *Який тип транспорту є найбільш оптимальним для групового перевезення на короткі відстані в межах одного міста?*
 - а) Потяг.
 - б) Автобус або мікроавтобус.
 - в) Літак.
 - г) Особистий транспорт клієнтів.
4. *Яке з наступних тверджень є правильним при плануванні тривалих автобусних турів?*
 - а) Тривалість поїздок можна збільшувати без обмежень для скорочення часу на зупинках.
 - б) Необхідно планувати регулярні зупинки для відпочинку пасажирів та водіїв.
 - в) Транспортний засіб повинен бути заповнений до максимальної кількості місць.
 - г) Переїзди мають тривати весь день для максимальної ефективності.
5. *Що є основним принципом планування комбінованих турів (із використанням декількох видів транспорту)?*
 - а) Забезпечення максимального комфорту і зручної логістики для туристів.

- б) Зменшення кількості транспортних засобів.
- в) Максимальне завантаження туристів активностями.
- г) Мінімізація зупинок між пересадками.

Практичне заняття № 6

Тема 6. Туристичні формальності

Мета заняття: закріплення теоретичних знань щодо видів туристичних формальностей та умови їх виконання; вивчення основних понять та видів туристичних формальностей.

Методика проведення практичного заняття № 6

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	X	0,5
2. Ситуаційне завдання	Розв'язування ситуаційних задач	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 6)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

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

Ситуаційні завдання

Завдання 1. Ваш клієнт запланував подорож до країн Шенгенської зони, але з'ясувалося, що його віза ще не готова, а подорож повинна розпочатися через тиждень. Які дії ви запропонуєте для вирішення цієї ситуації, щоб клієнт міг вчасно виїхати? Розгляньте можливість перенесення туру або отримання візи терміново.

Завдання 2. Туристична група з України планує тур до США. Всі учасники мають дійсні закордонні паспорти, але лише деякі з них оформили візу США. Підготуйте для туристів покрокову інструкцію, яка міститиме деталі щодо оформлення американської візи, необхідних документів та особливостей проходження співбесіди в посольстві США.

Завдання 3. Ваш клієнт відправляється в тур на екзотичний острів, де потрібне обов'язкове щеплення проти певних захворювань. Клієнт повідомляє, що не встиг отримати всі щеплення, але не хоче скасовувати поїздку. Які варіанти вирішення ситуації ви запропонуєте? Поясніть, чому медичні вимоги важливі та як вони впливають на організацію поїздок.

Завдання 4. Під час організації групового туру до Туреччини ви дізналися, що один з туристів має обмеження щодо ввезення певних ліків, які він повинен приймати за рецептом. Як ви порекомендуєте діяти туристу, щоб уникнути проблем на митниці? Які документи чи дозволи необхідні в такій ситуації?

Завдання 5. Ваша компанія організовує тур для українських громадян до безвізової країни. Однак, в аеропорту одному з туристів відмовляють у в'їзді через проблеми з документами. Поясніть можливі причини відмови у в'їзді та які документи можуть стати необхідними для подорожей навіть до безвізових країн.

Тестування

1. *Що з наведеного є основною вимогою для в'їзду до країни, де діє візовий режим?*
 - а) Дійсний закордонний паспорт і страховка.
 - б) Дійсний закордонний паспорт і віза.
 - в) Лише квитки на літак.
 - г) Віза і фінансова гарантія.
2. *Який з документів може знадобитися для поїздки до безвізової країни?*
 - а) Медична довідка.
 - б) Біометричний паспорт.
 - в) Ідентифікаційний код.
 - г) Лише внутрішній паспорт.
3. *У яких випадках туристу можуть відмовити у в'їзді в країну?*
 - а) Відсутність достатніх фінансових коштів.
 - б) Порушення попередніх візових умов.
 - в) Наявність судимості.
 - г) Усі перераховані вище випадки.
4. *Які з нижченаведених документів обов'язкові для отримання візи США?*
 - а) Закордонний паспорт, фінансові документи, анкета DS-160, фото.
 - б) Лише закордонний паспорт.
 - в) Закордонний паспорт і копія внутрішнього паспорта.
 - г) Тільки анкета DS-160 і фото.
5. *Для подорожі в екзотичні країни, які документи чи процедури можуть бути додатково необхідними?*
 - а) Медичні довідки та щеплення.
 - б) Лише квитки на літак.
 - в) Тільки віза.
 - г) Довідка про місце роботи.

Практичне заняття № 7

Тема 7. Страхування в туризмі.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань щодо основних видів страхування в туризмі; вивчення правил та порядок страхування туристів та їх майна, а також порядок виплати страхових виплат.

Методика проведення практичного заняття № 7

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Розв'язування ситуаційних задач	0,5

2. Ситуаційне завдання	Ділова гра	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 7)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

1. Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування.
2. Правила та порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових виплат.
3. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.
4. Основні права та обов'язки туристів. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Порядок компенсації втрат.
5. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку сум відшкодування моральної та матеріальної шкоди, заподіяної туристам з вини туроператора.
6. Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та(чи) моральної шкоди.

Практичне завдання

Задача 1. Туристична компанія організувала поїздку на екскурсію в гори. Страховий поліс включає покриття медичних витрат до 50 000 грн та компенсацію за втрату багажу до 10 000 грн. Турист отримав травму під час походу, і його лікування обійшлося в 30 000 грн. Крім того, він втратив багаж на суму 15 000 грн. Розрахуйте, яку суму відшкодує страхова компанія.

Задача 2. Клієнт придбав поліс, який покриває нещасні випадки до 20 000 грн і затримку рейсу понад 6 годин. Його рейс затримався на 8 годин, і клієнт витратив 1 500 грн на додаткове харчування та проживання в аеропорту. Чи компенсує страхова компанія ці витрати, і якщо так, то яку суму?

Задача 3. Турист отримав страховий поліс на подорож до країни, де є підвищений ризик заразитися рідкісною інфекцією. Вартість лікування становить 80 000 грн, але поліс обмежує покриття інфекційних захворювань до 50 000 грн. Розрахуйте суму, яку доведеться оплатити туристу самостійно.

Ситуаційні завдання

Завдання 1. Ваш клієнт планує подорож до Європи та просить пояснити, чому медичне страхування є необхідним, особливо в країнах Шенгенської зони. Підготуйте інформацію про переваги такого полісу та ризики, які можуть виникнути під час подорожі без страхування.

Завдання 2. Туристична компанія організувала екстремальний тур (рафтинг, альпінізм) для групи туристів. У стандартний страховий поліс медичне страхування включено, але не покриває ризики, пов'язані з екстремальними видами спорту. Як ви запропонуєте компанії підготуватися, щоб забезпечити додатковий захист туристів? Які додаткові страхові опції можна запропонувати?

Завдання 3. Клієнт звернувся із запитом на туристичне страхування. В нього запланована поїздка до екзотичної країни з підвищеним ризиком інфекційних захворювань. Однак клієнт бажає заощадити на страховці і не хоче включати ризики інфекцій. Поясніть йому, чому важливо врахувати всі потенційні ризики та переконати його оформити повний пакет страхування.

Завдання 4. Туристичний агент отримав запит на страхування для групи туристів, серед яких є вагітна жінка. Поясніть, які особливі умови страхування слід врахувати в цьому випадку, зокрема обмеження покриття, які можуть стосуватися медичних послуг для вагітних під час подорожі.

Завдання 5. Турист втратив паспорт під час подорожі за кордоном. Страховий поліс передбачає допомогу в оформленні документів у таких випадках. Як агент туристичної компанії, розробіть план дій та рекомендацій для туриста, як скористатися страховими послугами для швидкого відновлення документів і продовження подорожі.

Тестування

1. Що з переліченого обов'язково включено до медичного страхування для туристів, які подорожують до країн Шенгенської зони?

- а) Відшкодування витрат на лікування в лікарні
- б) Відшкодування за втрату багажу
- в) Компенсація за затримку рейсу
- г) Компенсація за нещасні випадки на транспорті

2. Які ризики покриває стандартне туристичне страхування?

- а) Медичні витрати та репатріацію
- б) Компенсацію витрат на харчування
- в) Виплату за запізнення рейсу
- г) Медичні витрати та компенсацію за скасування подорожі

3. Які особливості повинно мати страхування для екстремальних видів спорту?

- а) Розширене покриття ризиків для нещасних випадків
- б) Стандартне покриття на медичні витрати
- в) Лише компенсація на випадок травм
- г) Покриття багажу та документів

4. Що з перерахованого допоможе туристу при втраті документів за кордоном?

- а) Страхівка на випадок втрати багажу
- б) Поліс, який включає допомогу у відновленні документів
- в) Поліс з покриттям нещасних випадків
- г) Страхування від скасування рейсу

5. У якому з випадків страхова компанія має право відмовити у компенсації?

- а) Турист звернувся по медичну допомогу через інфекційне захворювання, що не було включене до полісу
- б) Турист втратив багаж, застрахований у полісі
- в) Турист отримав травму під час звичайної екскурсії
- г) Турист затримався в аеропорту через погодні умови

Практичне заняття № 8

Тема 8. Туристична документація.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань щодо основних видів туристичних документів; вивчення основних видів договорів в туризмі та порядок їх оформлення; ознайомлення з договором на туристичне обслуговування.

Методика проведення практичного заняття № 8

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Розв'язування ситуаційних задач	0,5
2. Ситуаційне завдання	Ділова гра	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 8)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

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

Практичне завдання

Задача 1. Туристична компанія уклала договір з клієнтом на організацію групового туру за кордон. За договором клієнт зобов'язується надати всі необхідні документи (закордонний паспорт, візу, медичну страховку) не пізніше ніж за 5 днів до дати виїзду. Один з туристів не встигає отримати візу вчасно. Якими мають бути дії туристичної компанії у випадку невиконання зобов'язань клієнтом?

Задача 2. Клієнт оформив путівку на сімейний тур, але за кілька днів до від'їзду змінив плани і вирішив перенести подорож. Договір дозволяє зміни за умови, що клієнт сплатить 10% від вартості туру як штраф. Якщо вартість туру становить 40 000 грн, то яку суму клієнт повинен сплатити як штраф за перенесення?

Задача 3. Під час подорожі за кордоном один із туристів загубив свою страховку та ваучер на проживання. Розробіть план дій, який допоможе туристу відновити необхідні документи та уникнути можливих труднощів у поїздки.

Ситуаційні завдання

Завдання 1. Туристична агенція організовує поїздку для групи людей в країну з візовим режимом. Один із клієнтів не надав документів для візи вчасно і з цим виникає ризик зриву поїздки. Як ви як менеджер з туризму можете допомогти клієнту оформити документи? Які заходи можна вжити, щоб уникнути подібних ситуацій у майбутньому?

Завдання 2. До вас звернувся турист із запитом на екскурсійний тур. Ви виявили, що у нього закінчується термін дії закордонного паспорта менш ніж за три місяці до поїздки. Які рекомендації ви дасте клієнту для уникнення проблем з виїздом і в'їздом? Поясніть, чому важливо враховувати термін дії паспортного документа.

Завдання 3. Ваша компанія пропонує пакетний тур до безвізової країни. Однак клієнт не розуміє, чи потрібні йому якісь додаткові документи. Поясніть, які документи можуть бути обов'язковими навіть у безвізовій країні (закордонний паспорт, ваучер на проживання, страховий поліс) і чому вони важливі для проходження кордону та комфортного перебування.

Завдання 4. Турист під час бронювання туру просить вказати у ваучері на проживання спеціальні вимоги (наприклад, дієтичне харчування або окреме місце для немовляти). Як ви як менеджер із туризму врахуєте ці особливості при підготовці документів? Які дії потрібно здійснити, щоб забронювати відповідні послуги?

Завдання 5. Туристична агенція організувала бізнес-поїздку для великої групи. Під час оформлення документів з'ясувалося, що частина учасників не має закордонних паспортів, але виїзд має відбутися через тиждень. Який план дій ви запропонуєте, щоб забезпечити всіх учасників необхідними документами в найкоротші терміни?

Тестування

1. Що з наведеного входить до основної туристичної документації для закордонної поїздки?

- а) Закордонний паспорт, віза (за потреби), страховий поліс, ваучер.
- б) Внутрішній паспорт, трудова книжка, ваучер.
- в) Візитівка туристичної агенції.
- г) Страховий поліс і ваучер.

2. Які дані обов'язково повинні міститися в туристичному ваучері?

- а) Прізвище та ім'я туриста, дати проживання, назва готелю, надані послуги.
- б) Лише дати проживання і прізвище туриста.
- в) Вартість путівки.
- г) Лише назва готелю та адреса.

3. В якій ситуації туристична компанія має право відмовити клієнту в поверненні коштів за договір на подорож?

- а) Якщо турист запізнився на літак.
- б) Якщо турист передумав через особисті обставини.
- в) Якщо клієнт завчасно попередив про зміну планів.
- г) Якщо турист відмовився від туру за місяць до виїзду.

4. Як довго має бути дійсний закордонний паспорт для поїздки до більшості країн?

- а) Мінімум 1 місяць з дня завершення туру.
- б) Мінімум 3-6 місяців з дати в'їзду.
- в) Мінімум 1 рік з дати оформлення документів.
- г) Не має значення, якщо є віза.

5. Що є основною метою туристичного договору між туристом та агенцією?

- а) Захист прав туриста і зобов'язання агенції надати послуги згідно з умовами договору.
- б) Зменшення податків на туристичні послуги.
- в) Дозвіл туристу змінювати послуги за бажанням.
- г) Укладання договору без зобов'язань агенції перед туристом.

Практичне заняття № 9

Тема 9. Бронювання туристичного обслуговування.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань щодо процесу бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств; вивчення процесу замовлення послуг підприємств ресторанного господарства; вивчення особливостей оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування тощо.

Методика проведення практичного заняття № 9

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Розв'язування ситуаційних задач	0,5
2. Ситуаційне завдання	Ділова гра	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 9)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

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

Практичне завдання

Задача 1. Туристична агенція отримала замовлення на бронювання 5 номерів у готелі для групи на 7 днів. Вартість одного номера за добу становить 1500 грн. Розрахуйте загальну вартість проживання для групи за тиждень і врахуйте, що готель надає знижку 10% на групове бронювання від загальної суми.

Задача 2. Турист замовив тур з бронюванням авіаквитків, готелю та екскурсій. Авіаквиток в обидва боки коштує 5000 грн, вартість готелю — 2000 грн за ніч на 5 ночей, а екскурсії коштують 1000 грн кожна, з яких турист замовив 3. Визначте загальну вартість туру.

Задача 3. Під час бронювання готелю клієнт просить додати послугу "все включено", що коштує додатково 500 грн на добу. Якщо клієнт бронює готель на 10 днів, яку суму потрібно додати до вартості базового проживання?

Задача 4. Туристична агенція пропонує своїм клієнтам послугу раннього бронювання з знижкою 15% за умови, що бронювання відбувається за 6 місяців до поїздки. Якщо стандартна вартість пакету туру складає 30 000 грн, яку суму сплатить клієнт при ранньому бронюванні?

Ситуаційні завдання

Завдання 1. Туристична компанія забронювала для клієнта номер у готелі, але за кілька днів до заїзду отримала повідомлення, що готель не зможе прийняти туристів через технічні

проблеми. Як ви, як менеджер з бронювання, організуєте альтернативне розміщення? Які дії потрібно здійснити, щоб клієнт не постраждав через цю ситуацію?

Завдання 2. Клієнт звернувся до туристичної агенції з проханням забронювати екскурсії до місцевих історичних пам'яток, але за день до екскурсії він захворів і хоче скасувати бронювання. Як ви поясните йому умови скасування? Які штрафи можуть бути застосовані та чи є можливість повернення коштів?

Завдання 3. Туристична компанія пропонує систему лояльності: при повторному бронюванні клієнт отримує 10% знижки на будь-яку послугу. Клієнт бажає скористатися цією знижкою для бронювання авіаквитка та проживання у готелі. Як ви оформите знижку та на які умови звернете увагу клієнта?

Завдання 4. Туристична агенція отримала запит на групове бронювання квитків на концерт, що відбудеться через місяць, однак місця швидко розкуповуються. Ви, як менеджер з бронювання, маєте організувати бронювання найкращих доступних місць. Які дії мають бути застосовані, щоб задовольнити запит клієнтів та забезпечити своєчасне бронювання?

Завдання 5. Клієнт забронював готельний номер, але його поїздка відкладена. Він просить змінити дати бронювання без штрафів. Як ви поясните йому можливі наслідки та умови зміни дати бронювання згідно з політикою готелю?

Тестування

1. Що з наведеного потрібно враховувати під час бронювання авіаквитків для групи туристів?

- а) Доступність місць, наявність знижок та політику скасування.
- б) Лише наявність знижок.
- в) Лише вартість квитків.
- г) Лише зручний час рейсів.

2. Які дані необхідно вказати під час бронювання номера в готелі?

- а) Ім'я клієнта, дати заїзду та виїзду, тип номера, контактні дані.
- б) Лише прізвище клієнта та дати заїзду.
- в) Кількість осіб без уточнення дати.
- г) Лише паспортні дані клієнта.

3. Що таке ваучер у туристичному обслуговуванні?

- а) Документ, що підтверджує бронювання послуг.
- б) Договір між туроператором та готелем.
- в) Лише квитанція про оплату.
- г) Листування з готелем.

4. У якому випадку туристична компанія може відмовити у поверненні коштів за бронювання готелю?

- а) Якщо клієнт скасовує бронювання в останній момент і умови готелю передбачають штраф.
- б) Якщо клієнт вирішив змінити готель.
- в) Якщо готель підвищив ціни після бронювання.
- г) Якщо клієнт захворів і не зможе поїхати.

5. Що таке раннє бронювання і яка його основна перевага?

- а) Раннє бронювання дозволяє заздалегідь планувати тур за вигіднішими умовами.
- б) Бронювання, яке здійснюється за кілька днів до поїздки.
- в) Бронювання без права на зміну дати.
- г) Лише можливість оплатити частину туру.

Практичне заняття № 10

Тема 10. Безпека туристичних подорожей

Мета заняття: вивчення теоретичних положень нормативно-правових актів щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей; вивчення положень правових норм, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей.

Методика проведення практичного заняття № 10

Види навчальних робіт	Закріплення отриманих знань	Кількість годин
1. Практичне завдання	Розв'язування ситуаційних задач	0,5
2. Ситуаційне завдання	Ділова гра	0,5
3. Семінар	Опитування (тема 10)	0,5
4. Розв'язування тестів	Тестування	0,5
Всього		2

План

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

Практичне завдання

Задача 1. Туристична агенція організовує тур до країни, в якій діють особливі заходи безпеки, включаючи обов'язкове страхування життя та здоров'я. Вартість страхування для одного туриста становить 200 грн за добу. Група з 10 туристів подорожує на 7 днів. Розрахуйте загальну вартість страхування для групи.

Задача 2. Перед початком туру туристична компанія рекомендує туристам обов'язково зробити щеплення проти місцевих інфекцій. Якщо вартість одного щеплення становить 600 грн, а група складається з 8 осіб, яка загальна вартість щеплень для групи?

Задача 3. Турист вирушає до регіону, де існує ризик стихійних лих (наприклад, землетрусів). Він планує перебувати там 10 днів і хоче придбати додатковий страховий поліс, який покриває ризики природних катастроф. Вартість такого страхування складає 100 грн за добу. Скільки йому доведеться сплатити за поліс?

Задача 4. Туристична компанія рекомендує мандрівникам мати в екстреному випадку при собі медичну аптечку вартістю 300 грн і ліхтарик за 150 грн. Розрахуйте загальну вартість базового комплексу безпеки для групи з 12 осіб.

Ситуаційні завдання

Завдання 1. Під час організованої туристичної поїздки до іншої країни один із членів групи раптово захворів, але не має медичної страховки, яка покривала б лікування за кордоном. Як туристичний менеджер ви маєте запропонувати оптимальний план дій. Які заходи мають бути вжиті для забезпечення медичної допомоги туристу та мінімізації ризиків для компанії?

Завдання 2. Під час перебування в екскурсійному турі в гірській місцевості турист загубився і вийшов з радіусу дії мобільного зв'язку. Опишіть дії, які ви, як керівник групи, повинні вжити для організації пошукових заходів, забезпечення безпеки решти групи та повідомлення рятувальних служб.

Завдання 3. Ваша туристична агенція організовує тур до країни, де нещодавно відбулася природна катастрофа. Туристи стурбовані безпекою поїздки. Як ви поясните їм поточну ситуацію та які запобіжні заходи запропонуєте, щоб знизити рівень ризику?

Завдання 4. Клієнт планує подорож до регіону з високим ризиком захворювань, і його хвилює можливість заразитися місцевою інфекцією. Які профілактичні заходи і рекомендації з вакцинації ви запропонуєте, щоб захистити його під час подорожі? Також обґрунтуйте необхідність дотримання санітарно-гігієнічних норм.

Завдання 5. Туристична компанія отримала інформацію про терористичну загрозу в країні, куди планується тур. Однак частина клієнтів все одно хоче здійснити подорож. Як ви поясните їм потенційні ризики та запропонуєте заходи для забезпечення їхньої безпеки під час поїздки?

Тестування

1. Який документ є обов'язковим для отримання медичної допомоги за кордоном під час туристичної подорожі?

- а) Страховий поліс.
- б) Паспорт громадянина країни.
- в) Путівка.
- г) Договір з туроператором.

2. Що включає базовий комплект першої медичної допомоги, який рекомендується мати туристу?

- а) Лише бинт і перекис водню.
- б) Бинти, антисептики, лейкопластир, знеболювальні засоби.
- в) Ліки лише від застуди.
- г) Лише знеболювальні засоби.

3. У разі виникнення небезпечної ситуації під час подорожі турист повинен:

- а) Залишити місце без повідомлення гіда.
- б) Повідомити гіда або туроператора та діяти згідно з інструкціями.
- в) Відправитися додому без супроводу.
- г) Діяти виключно за власним рішенням.

4. Що є основним завданням медичного страхування в туристичних подорожах?

- а) Забезпечити фінансове покриття витрат на медичну допомогу.

- б) Надавати туристу допомогу у плануванні подорожі.
- в) Оплачувати лише екстрену евакуацію.
- г) Надавати туристу контактні дані лікарень.

5. *Який профілактичний захід найбільше знижує ризик зараження місцевими інфекціями під час подорожей до ендемічних зон?*

- а) Упорядкована вакцинація.
- б) Відвідування лише популярних місць.
- в) Вживання місцевої їжі.
- г) Купівля сувенірів на ринках.

3. ПОРЯДОК КОНТРОЛЮ РІВНЯ ВИКОНАННЯ ЗАВДАНЬ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Оцінювання навчальних досягнень здобувача освіти

Прізвище ім'я

На практичні заняття для ОК «Організація туристичних подорожей»

№ заняття	Вид роботи та кількість балів					Бали за відвідування заняття	Сумарна кількість балів	Підпис викладача
	ПЗ	СЗ	С	Т	УО			
1.	20	20						
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

ПЗ – практичні завдання (0-20 балів)

СЗ – ситуаційні завдання (0-20 балів)

С – семінар/опитування за темою (0-20 балів)

Т – тестування (0-15 балів)

УО – участь в обговоренні (0-15 балів)

Бали за відвідування заняття – (10 балів)

Сумарно за одне заняття можна отримати 100 балів.

13. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Гаталяк О. М., Стецький В. В. Страхування у туризмі навчальний посібник. Львів: ЛНУ ім. Ів. Франка, 2020. 114 с.
2. Зоріна Г. П., Коробейникова Я. С. Безпека туризму: практикум. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2019. 24 с.
3. Галасюк С., Нездоймінов С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2019. 178 с.
4. Географія туризму: Екологічний туризм / В. В. Тарасова, І. К. Нестерчук, І. М. Ковалевська, А. С. Осіпчук. Київ: Вид-во «SBA Print», 2021. 252с.
5. Економічний аналіз туристичних підприємств : підручник / В. В. Тарасова, О. В. Скидан, І. К. Нестерчук, І. М. Ковалевська. Житомир : ЖНАЕУ, 2019. 371 с.
6. Любчук О. К. Організація туризму. Основи туризмознавства: навч. посіб. Маріуполь : ГВУЗ «ПДТУ», 2018. 154 с.
7. Рекреаційні комплекси світу : навч. посібник / І. К. Нестерчук, А. С. Осіпчук, Т. М. Чернишова та ін. Житомир : ЖНАЕУ, 2019. 150 с.
8. Устименко Л. М., Булгакова Н. В. Основи туризмознавства : практикум. Київ : Видавництво Ліра-К, 2018. 80 с.

Додаткова:

1. Бошота Н. В. та ін. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колект. монографія / за ред. І. М. Волошина та Л. Ю. Матвійчук. вид. 4-е. Луцьк: ІВВ Луц. НТУ, 2018. 340 с.
2. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2013. 178 с.
3. ДСТУ 4268: 2003. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. Чинний від 2004-01-07. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 14 с.
4. ДСТУ 4269: 2003. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Чинний від 2004-01-09. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 13 с.
5. ДСТУ 4527: 2006. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Чинний від 2006-01-10. Київ: Держспоживстандарт України, 2006. 28 с.
6. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навчальний посібник. Чернівці: Книги - ХХІ, 2003. 300 с.
7. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2015. 272 с.
8. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти): навчальний посібник. Київ: Альтерпрес, 2003. 436 с.
9. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2012. 248 с.
10. Мальська М. П., Худо В. В., Занько Ю. С. Організація туристичного обслуговування: підручник. Київ: Знання, 2011. 661 с.
11. Машина Н. І. Страхування для туристичних підприємств. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 368 с.
12. Михайліченко Г. І., Єременко А. Ю. Організація туристичних подорожей: навчальний посібник. Київ: КНТЕУ, 2011. 392 с.
13. Охрименко О. О. Страхування у сфері туризму та готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Вища школа, 2003. 258 с.
14. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: підручник / за заг. ред. В. Ф. Орлова. Київ: Грамота, 2006. 264 с.

15. Чорненко Н. В. Безпека туризму: навчальний посібник. Київ: Видавничий дім «Кондор», 2019. 188 с.

Інтернет ресурси:

1. Бібліотека Житомирського державного університету імені Івана Франка. URL: <http://library.zu.edu.ua> (дата звернення: 20.05.2024).
2. Все про туризм – туристична бібліотека. URL: <http://infotour.in.ua/> (дата звернення: 20.05.2024).
3. Всеукраїнська Асоціація Гідів. URL: <https://uaguides.com>. (дата звернення: 20.05.2024).
4. Державна служба туризму та курортів України. URL: www.tourizm.gov.ua (дата звернення: 20.05.2024).
5. Онлайн журнал "Міжнародний туризм". URL: <http://intour.com.ua> (дата звернення: 20.05.2024).
6. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації (UNWTO World Tourism Organization). URL: <http://www.world-tourism.org>. (дата звернення: 20.05.2024).
7. Плюси і мінуси подорожей на різних видах транспорту. URL: <http://kafedra.com.ua/plyusy-i-minusy-podorozhej-na-riznyh-vyдахtransportu/> (дата звернення: 20.05.2024).
8. Про туризм: Закон України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 20.05.2024).
9. Туристична асоціація України. URL: <http://www.tau.org.ua> (дата звернення: 20.05.2024).
10. Туристична бібліотека. URL: <http://tourlib.net/> (дата звернення: 20.05.2024).
11. Український туристичний портал. URL: <http://www.turkraina.info.news> (дата звернення: 20.05.2024).