

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІКО-ПРАВОВИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ ТА ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ
«КУЛЬТУРНИЙ СЕРВІС І ТУРИЗМ»
(ДЛЯ СТУДЕНТІВ НАПРЯМУ ПІДГОТОВКИ 242 «ТУРИЗМ»
УСІХ ФОРМ НАВЧАННЯ)**

МАРІУПОЛЬ – 2020

УДК 338.48(076)

Методичні рекомендації щодо організації самостійної роботи та вивчення дисципліни «Культурний сервіс і туризм» (дисципліна «Культурний сервіс і туризм» призначена для студентів напряму підготовки 242 «Туризм» усіх форм навчання)/ Укл. Осипенко К.В. – Маріуполь: МДУ, 2020. – 37 с.

Методичні рекомендації щодо організації самостійної роботи та вивчення дисципліни «Культурний сервіс і туризм» призначені для студентів напряму підготовки 242 «Туризм» усіх форм навчання. Дисципліна є вибірковою для студентів зазначеного фаху і передбачає набуття студентами уявлення про підприємства, установи, організації усіх форм власності, що належать до сфери соціально-культурного сервісу і туризму. Мати знання про фінансування, виробництві та продажу турпродукту. Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, тематичний план, програму, план семінарських занять, теми рефератів, завдання для самостійної роботи, контрольні питання, літературу. Методичні рекомендації щодо організації самостійної роботи та вивчення дисципліни «Культурний сервіс і туризм» складено на підставі відповідних нормативних вимог Міністерства освіти і науки України.

Рецензенти: **В.Я.Омельченко**, д.е.н., професор кафедри менеджменту
Маріупольського державного університету

О.І.Гапонюк, к.е.н., доцент кафедри менеджменту
Маріупольського державного університету

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту Маріупольського державного університету (протокол № 15 від «14» травня 2020 р.)

© Осипенко К.В.
© Маріуполь, МДУ

ЗМІСТ

	стор.
ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА.....	4
ОПИС.....	7
ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН.....	8
ЗМІСТ ПРОГРАМИ.....	9
ПЛАН СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ.....	10
ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ	17
ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ.....	19
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	35

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Методичні рекомендації щодо організації самостійної роботи та вивчення дисципліни «Культурний сервіс і туризм» призначені для студентів для студентів напряму підготовки 242 «Туризм» усіх форм навчання). Дисципліна є вибірковою для студентів зазначеного фаху.

Мета вивчення курсу: набуття студентами уявлення про підприємства, установи, організації усіх форм власності, що належать до сфери соціально-культурного сервісу і туризму. Мати знання про фінансування, виробництві та продажу турпродукту.

Завдання курсу: навчити розуміти роль підприємств соціально-культурної сфери і туризму в організації тур індустрії; сформуванню уявлення про діяльність установ соціально-культурного сервісу і туризму та про формування та просуванні ними тур продуктів; сформуванню уявлення про сучасні види туристичного обслуговування, принципи роботи установ з постачальниками тур послуг; ознайомити з основними концептуальними положеннями про розвиток внутрішнього та в'їзного туризму..

Місце навчальної дисципліни в освітній програмі. Навчальна дисципліна «Культурний сервіс і туризм» спрямована на опанування наступних компетентностей:

Загальні компетентності:

- Навички міжособистісної взаємодії;

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

- Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;
- 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

форс-мажорних обставинах;

- Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;
- Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку;
- Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;
- Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці;
- Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

Дисципліна використовується для формування наступних програмних результатів навчання, передбачених освітньо-професійною програмою підготовки магістра за спеціальністю 242 «Туризм» (ОПП «Туризм») у Маріупольському державному університеті:

- Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці 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.
- Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.
- Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору.

Зміст навчальної дисципліни розкривається в таких темах:

Тема 1. Введення в культурний сервіс

Тема 2. Манера спілкування і культура поведінки

Тема 3. Психологія сервісу

Тема 4. Послуга, її значення в житті суспільства

Тема 5. Сфери послуг

Тема 6. Національні особливості сервісного обслуговування

Тема 7. Релігійні особливості культури та сервісу обслуговування

Зв'язок курсу з іншими дисциплінами:



У результаті вивчення дисципліни студенти повинні

Результати навчання. Згідно з вимогами освітньої програми студенти повинні:

Знати: потреби людини в культурному відпочинку; кілька іноземних мов; історичні та національні пам'ятки культури;

Уміти: надавати послуги з обслуговування; залучати людей до творів культури; здійснювати дослідження в галузі культури

ОПИС

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній рівень, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань : 24 Сфера обслуговування	Нормативна	
Модулів – 2	ОПП «Туризм» Спеціальність 242 ___ «Туризм» _____	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 1		3-й	
Індивідуальне науково- дослідне завдання <u>Реферативне дослідження,</u> контрольна робота		Семестр	
Загальна кількість годин - 90		6-й	
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 1,5	Освітній ступень: <u>бакалавр</u>	16 год.	4 год.
		Практичні, семінарські	
		14 год.	6 год
		Лабораторні	
		год	год
		Самостійна робота	
		59 год.	128 год.
		Індивідуальні завдання:	
		1 год.	1 год.
		Вид контролю:Залік	

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Назви змістових модулів і тем	Кількість											
	денна форма						Заочна форма					
	усьог о	у тому числі					усьог о	у тому числі				
		л	п	ла	ін	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Тема 1. Введення в культурний сервіс		2	2		0,5	12		0,5	0,5		0,5	15
Тема 2. Манера спілкування і культура поведінки		2	2		0,5	13		0,5	0,5		0,5	13
Тема 3. Психологія сервісу		4	2		0,5	14		1	1			20
Тема 4. Послуга, її значення в житті		2	2			5		0,5	1			20
Тема 5. Сфери послуг		2	2			5		0,5	1			20
Тема 6. Національні особливості сервісного обслуговування		2	2		0,5	5		0,5	1		1	20
Тема 7. Релігійні особливості культури та сервісу		2	2			5		0,5	1			20
Модуль 2												
ІНДЗ					1	59						
Усього годин	90	16	14		1	59		4	6		1	128

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Тема 1. Введення в культурний сервіс

Культурна сфера. Класифікація галузі культурного сервісу та туризму. Галузева структура культурного сервісу. Поняття “культура” у туризмі. Особливості національного характеру в культурному сервісі та туризмі.

Тема 2. Манера спілкування і культура поведінки

Мова, методи її формування. Спілкування як процес діяльності людини в суспільстві. Культура спілкування та поведінки у країнах Сходу. Культура спілкування та поведінки у країнах Заходу. Культура спілкування та поведінки у країнах СНД.

Тема 3. Психологія сервісу

Психологічний аспект та психологічний настрій. Психологія служб сервісу. Особливості окремих видів клієнтів. Основні поняття психологічного компонента управління у сфері сервісу. Психологія процесу обслуговування клієнтів. Тактика обслуговування.

Тема 4. Послуга, її значення в житті суспільства

Характеристики покупців туристичних послуг. Чинники впливу на покупців туристичних послуг. Мотиви поведінки покупців. Поведінка покупців. Чинники вимірювання якості товарів та послуг. Визначення цінностей та задоволеності покупців. Маркетинг відносин з покупцями. П'ятиступінчаста модель якості обслуговування.

Тема 5. Сфери послуг

Поняття “послуги”? Міжнародна торгівля послугами. Транспортні послуги. Поїздки. Послуги зв'язку. Страхові послуги. Фінансові послуги. Комп'ютерні та інформаційні послуги. Роялті та ліцензовані платежі. Ділові послуги. Послуги приватним особам у сфері культури та відпочинку.

Державні послуги. Стандарти в обслуговуванні.

Тема 6. Національні особливості сервісного обслуговування

Національний фактор в історії моральності. Народна моральність. Повага до старших. Сімейна та статевая мораль. Патріотизм. Працьовитість та ставлення до багатства. Колективізм. Специфіка національних зразків моральності. Національне та загальнолюдське. Проблема національного характеру та менталітету. Національні особливості ділового мовлення. Риси характеру та особливості поведінки різних народів. Система моральних установок та ієрархія цінностей різних народів.

Тема 7. Релігійні особливості культури та сервісу

Релігійний туризм та види його прояву в різних країнах. Релігійна мотивація. Паломництво. Об'єкти поклоніння. Географія релігійного туризму. Ритуал, як прояв культури. Культура поведінки іноземних туристів у країнах з різними релігіями.

ПЛАН СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ № 1. Введення в культурний сервіс

Контрольні питання:

1. Культурна сфера.
2. Класифікація галузі культурного сервісу та туризму.
3. Галузева структура культурного сервісу.
4. Поняття “культура” у туризмі.
5. Особливості національного характеру в культурному сервісі та туризмі.

Питання до обговорення:

1. Дайте визначення сервісної діяльності та сфери послуг.
2. Що таке діяльність?
3. Назвіть і охарактеризуйте структурні елементи акту діяльності
4. Назвіть чотири види діяльності та наведіть приклади видів сервісу за кожним видом діяльності.
5. Які потреби населення задовольняє сфера послуг?
6. Яка основна задача формування розумних потреб людини?
7. Яка мета сервісної діяльності?
8. На які групи можна розділити потреби людини?

Основні терміни і поняття:

Сервіс, сервісна діяльність, культурний сервіс, сфера послуг.

Література:

1,4,5,8-16

Допоміжна: 1,4,5,7

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ № 2. Манера спілкування і культура поведінки**Контрольні питання:**

1. Мова, методи її формування.
2. Спілкування як процес діяльності людини в суспільстві.
3. Культура спілкування та поведінки у країнах Сходу.
4. Культура спілкування та поведінки у країнах Заходу.
5. Культура спілкування та поведінки у країнах СНД.

Питання до обговорення:

1. Дайте характеристику поняттю «спілкування»
2. Культура та спілкування. Головна особливість спілкування.
3. Спілкування як комунікація.
4. Назвіть основні техніки спілкування.
5. Наведіть моделі та стилі спілкування.
6. Етичний бік спілкування.
7. Культура спілкування та поведінки у країнах Сходу.
8. Культура спілкування та поведінки у країнах Заходу.
9. Культура спілкування та поведінки у країнах СНД.

Основні терміни і поняття:

Спілкування, комунікація, акт вербальної комунікації, культура поведінки, комунікативна поведінка.

Література:

Базова: 1-15

Допоміжна: 7,8,10

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ № 3. Психологія сервісу**Контрольні питання:**

1. Психологічний аспект та психологічний настрій.
2. Психологія служб сервісу.
3. Особливості окремих видів клієнтів.
4. Основні поняття психологічного компонента управління у сфері сервісу.
5. Психологія процесу обслуговування клієнтів.
6. Тактика обслуговування.

Питання до обговорення:

1. Психологічний аспект культури сервісу
2. Сприятливий психологічний клімат
3. Етичні засади, діловий етикет і естетичні аспекти сервісної діяльності
4. Види психічних явищ.
5. Психологія сервісу та його задачі.

Основні терміни і поняття:

Психологія, психіка, психічні (пізнавальні) процеси, психічні стани, психологія сервісу.

Література:

Базова: 2,3,6,8,10,15

Допоміжна: 1,4,5,7

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ № 4. Послуга, її значення в житті суспільства**Контрольні питання:**

1. Послуги в туризмі, їх сутність та специфіка.
2. Поняття та значення туристичного бізнесу в економіці
3. Комплексність туристичних послуг.

Питання до обговорення:

1. Характеристики покупців туристичних послуг.
2. Чинники впливу на покупців туристичних послуг.
3. Мотиви поведінки покупців.
4. Поведінка покупців.

5. Чинники вимірювання якості товарів та послуг.
6. Визначення цінностей та задоволеності покупців.
7. Маркетинг відносин з покупцями.
8. П'ятиступінчаста модель якості обслуговування

Основні терміни і поняття:

Послуга, природа послуг, туристична послуга, покупець, туристичний бізнес.

Література:

Базова: 1,2,3,4,5,6,7,16

Допоміжна: 1,3,2

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ № 5 Сфери послуг

Контрольні питання:

1. Поняття і сутність послуги
2. Структура сфери послуг
3. Особливості послуги як специфічного виду товару
4. Підприємство сфери послуг як соціально-економічна система

Питання до обговорення:

1. Поняття “послуги”?
2. Міжнародна торгівля послугами.
3. Транспортні послуги. Поїздки. Послуги зв'язку.
4. Страхові послуги. Фінансові послуги.
5. Комп'ютерні та інформаційні послуги.
6. Роялті та ліцензовані платежі. Ділові послуги.
7. Послуги приватним особам у сфері культури та відпочинку.
8. Державні послуги.
9. Стандарти в обслуговуванні.

Основні терміни і поняття:

Послуга, сфера послуг, економічними функції сфери послуг, соціальні функції сфери послуг,

Література:

Базова: 1-6,7-15,16

Допоміжна: 2,4,6,12

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ № 6. Національні особливості сервісного обслуговування**Контрольні питання:**

1. Історія розвитку споживання.
2. Основні стратегії споживчої поведінки.

Питання до обговорення:

1. Національний фактор в історії моральності.
2. Сутність народної моральності: повага до старших, сімейна та статеві мораль.
3. Визначення поняття «патріотизм».
4. Працьовитість та ставлення до багатства.
5. Охарактеризуйте поняття «колективізм».
6. Специфіка національних зразків моральності: національне та загальнолюдське.
7. Проблема національного характеру та менталітету.
8. Національні особливості ділового мовлення.
9. Рис характеру та особливості поведінки різних народів.
10. Система моральних установок та ієрархія цінностей різних народів.

Основні терміни і поняття:

Сучасні форми обслуговування, психологія сервісу, етика сервісу, стратегії сервісу, поведінка споживача, вмотивованість, патріотизм, колективізм.

Література:

Базова: 1,3,5,9,11,16

Допоміжна: 1,4,5

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ № 7. Релігійні особливості культури та сервісу**Контрольні питання:**

1. Релігія як головна та невід'ємна частка культури.
2. Релігія як сфера духовної культури, її елементи і структура

Питання до обговорення:

1. Релігійний туризм та види його прояву в різних країнах.
2. Релігійна мотивація: паломництво та об'єкти поклоніння.
3. Географія релігійного туризму.
4. Ритуал, як прояв культури.
5. Культура поведінки іноземних туристів у країнах з різними релігіями.

Основні терміни і поняття:

Культура, релігія, духовна культура, паломництво, релігійний туризм, ритуал.

Література:

Базова: 1,2,6,9,11,150

Допоміжна: 1,4,5

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Самостійна робота студента є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

У ході самостійної роботи студент працює за такими напрямками:

- вивчення лекційного матеріалу та рекомендованої літератури;
- підготовка за наведеними контрольними запитаннями до семінарських занять;
- у ході вивчення тем курсу самостійний контроль знань за наведеними нижче запитаннями;
- підготовка проблемних запитань до дискусії у групі;
- підготовка логіко-схематичного конспекту за темами курсу.

РЕФЕРАТИВНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

1. Поняття “культурна сфера”.
2. Класифікація галузей соціально-культурного сервісу.
3. Класифікація культурного сервісу.
4. Галузь культури.
5. Функції галузі культури.
6. Духовна сфера.
7. Культурна антропологія.
8. Національний характер.
9. Характеристика художньої культури.
10. Мова людини.
11. Методи вивчення мови.
12. Характер спілкування.
13. Норми етики та етикету.
14. Образ ідеальної людини.
15. Особливості вручення візитних карток у різних країнах.
16. Особливості привітання.

17. Особливості приймання гостей.
18. Норма розмов.
19. Ділова зустріч.
20. Подарунки та форма їх вручення.
21. Форма одягу.
22. Супровід гостей.
23. Неформальне спілкування.
24. Культура поведінки за столом.
25. Психологічний портрет клієнта.
26. Завдання психології сервісу.
27. Обслуговуючий персонал та психологія сервісу.
28. Управлінська емпатія.
29. Мотиваційне управління.
30. Створення ситуаційної установки.
31. Програмно-цільова психологія управління.
32. Три етапи процесу обслуговування.
33. Етап здійснення замовлення.
34. Контакт з відвідувачем.
35. Демонстрація зразків туристичної діяльності.
36. Прийняття рішення або відмова прийняття рішення.
37. Оцінка обслуговуючого персоналу.
38. Складання анкет.
39. Правильне розуміння споживачів

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. Початковому етапу розвитку туризму характерні риси

А. розвиток торгівлі, розвиток релігій, розвиток культури і мистецтва, пізнання

людиною природи, збільшення частки вільного часу

В. розвиток науково-технічного прогресу, створення туристичної інфраструктури,

поява перших туристичних кадрів

С. поява державних та міжнародних туристичних організацій, розширення географії

туристичних подорожей, швидке формування туристичної індустрії

Д. встановлення обов'язково оплачуваної відпустки для працюючих, туризм стає

головною галуззю економіки багатьох країн, туризм стає масовим явищем у світі,

доступним для більшості громадян розвинених країн

2. Перше туристичне агентство відкрив

А. Карл Різель

В. Джон Хертц

С. Томас Кук

Д. Вільям Фостер

3. Екскурсійний туризм

А. подорож із пізнавальною метою

В. подорож із метою відпочинку, оздоровлення і лікування

С. обслуговування клієнта під час виконання ним професійних обов'язків

Д. поїздки з метою побачень з рідними та близькими

4. Рекреаційний туризм

А. подорож із пізнавальною метою

В. подорож із метою відпочинку, оздоровлення і лікування

С. подорож, яка має за мету виконання релігійних процедур, місій, відвідування святих місць

Д. поїздки з метою побачень з рідними та близькими

5. Поняття «діловий туризм» охоплює

А. ділові поїздки співробітників підприємств для переговорів, участі у виробничих нарадах, презентаціях, збутова діяльність тощо

В. поїздки на конгреси, конференції, виставки, ярмарки, біржі

С. поїздки офіційних делегацій

Д. усі відповіді вірні

6. Індивідуальний туризм за відпрацьованими маршрутами

А. найбільш дешева форма туризму за інших рівних умов

В. досить дорогий вид подорожі, оскільки при його оформленні не діють знижки, які надаються групам

С. знижки надаються у випадку оптимального розміру групи, а також залучення в маршрут традиційних місць відпочинку

Д. найбільш дорога форма обслуговування, оскільки знижки тут не діють

7. Історико-культурні рекреаційні ресурси

А. фітолікувальні та кліматичні ресурси

В. історичні, історико-архітектурні пам'ятки, пам'ятки сучасної архітектури, унікальні споруди тощо

С. гірські ландшафти придатні для відпочинку та оздоровлення, морські узбережжя, береги річок та озер, придатні для приморського та пляжного відпочинку

D. бальнеологічні, ландшафтні та пляжні ресурси

8. Список об'єктів Світової спадщини ЮНЕСКО в Україні станом на 2017 рік налічує:

A. 11 найменувань

B. 9 найменувань

C. 5 найменувань

D. 7 найменувань

9. До ландшафтних рекреаційних ресурсів належать

A. підземні порожнини, які утворюються в легкорозчинних осадових породах (вапняку, кам'яній солі, гіпсі)

B. незаймані ділянки лісів, карсти, водоспади, провалля, кратери вулканів, гірські схили, окремі скелі та вершини

C. лікувальні мінеральні води та пелоїди (грязі)

D. лісові ресурси та їх цілющий вплив на організм людини

10. Свідченням перелому в ментальності сучасних туристів є

A. зростання екологічної свідомості

B. зростання досвідченості в подорожах

C. підвищені вимоги до якості послуг, вимогливий вибір мети подорожі.

D. усі відповіді вірні

11. Теорія периферії В. Крісталера

A. описує зміни, що відбуваються у психіці туриста в процесі підготовки до виїзду, перебування туриста і повернення до свого середовища проживання

B. пояснює причини і мотиви вибору визначених місць і регіонів як територій, що служать для потреб відпочинку

C. описує розвиток туристичного регіону відповідно до визначеного циклу, в якому можна виділити певні характерні етапи

Д. використовується для аналізу просторової організації і функціонування туризму в багатофункційних міських центрах

12. Експансивний характер дифузії інновацій в туризмі

А. джерело переноситься до іншого простору і там створюються її вторинні центри

В. джерело переноситься до іншого простору і там створюються її первинні центри

С. інновація поширюється на певному просторі з джерела інновації

Д. інновації не поширюються

13. Фаза експлорація моделі циклу еволюції туристичного простору Р.В.

Бутлера характеризує:

А. інтенсивне розширення туристичної бази, завдяки чому місцевість отримує виразний туристичний характер

В. збільшення число туристів, розвиток потреби у готелях, закладах харчування, транспортних послугах

С. вже повною мірою розвинену туристичну місцевість

Д. початкову стадію розвитку туристичних явищ на визначеному просторі, пов'язану з появою перших туристів

14. Показник Барет'є і Дефферта відображає

А. величину туристичного руху, що вимірюється кількістю приїжджих туристів на 100 постійних мешканців

В. кількість туристичних місць для ночівлі, яка припадає на 100 постійних мешканців

С. кількість зайнятих в туристичному секторі

Д. надходження до бюджетів всіх рівнів від туристичної діяльності

15. Згідно концепції територіальних рекреаційних систем кожна територіальна рекреаційна система складається з

А. учасників відпочинку (туристів) та туристичних принад (природних та антропогенних)

В. технічної інфраструктури та персоналу, що працює у сфері обслуговування туристів

С. установ, які управляють рекреаційною системою

Д. усі відповіді вірні

16. Згідно Закону України «Про туризм» до суб'єктів туристичної діяльності України відносять:

А. туристичних операторів та туристичних агентів

В. суб'єктів підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення, харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг

С. гідів-перекладачів, екскурсоводів, спортивних інструкторів, провідників та інші фахівців туристичного супроводу

Д. усі відповіді вірні

17. Мінімальний розмір фінансового забезпечення туристичного оператора згідно законодавства України має становити суму, еквівалентну не менше ніж:

А. 2000 євро

В. 4000 євро

С. 20000 євро

Д. 40000 євро

18. Дохід (прибуток) туристичних агентів формується за рахунок:

- A. відрахування відсотка прибутку суб'єктів ринку туристичних послуг, задіяних у створенні туристичного продукту
- B. комісійної винагороди за посередницьку діяльність з реалізації комплексного туристичного продукту
- C. відрахування відсотка прибутку туристичних операторів, які реалізують комплексний туристичний продукт
- D. різниці між ціною реалізації комплексного туристичного продукту (туру) та вартості його окремих елементів – туристичних товарів та послуг
19. Згідно ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»: класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування за категоріями визначають за комплексом вимог до:
- A. матеріально-технічної оснащеності готелю
- B. переліку надаваних послуг у готелі
- C. кваліфікації персоналу готелю
- D. усі відповіді вірні
20. З метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані:
- A. забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком
- B. інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі
- C. створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг
- D. усі відповіді вірні
21. Країни з екстремальним ризиком безпеки подорожі:
- A. протести часто бувають насильницькими і можуть націлюватися на іноземців, а також можуть загостритись через проблеми управління, включаючи безпеку чи спроможність до правопорядку

В. державний контроль та правопорядок можуть бути мінімальними чи не існувати на великих територіях країни

С. періодичні політичні заворушення, насильницькі протести, повстання та/або випадкові акти тероризму

Д. рівень злочинності є низьким, а расові, сектантські або політичні насильства чи громадянські хвилювання є рідкістю

22. Країни з незначним ризиком безпеки подорожі:

А. рівень насильницьких злочинів дуже низький, служби безпеки та екстреної допомоги є ефективними, а інфраструктура є надійною

В. якщо тероризм є загрозою, терористичні групи мають обмежені оперативні можливості, а терористичні акти зустрічаються рідко

С. подорожуючи можуть зазнати ризику від загального, сектантського або расового насильства та насильницького злочину

Д. сектантське або расове насильство є звичайним явищем, та може бути орієнтовано безпосередньо на іноземців

23. Реалізація державної політики в галузі туризму здійснюється шляхом:

А. визначення і реалізації основних напрямів державної політики в галузі туризму, пріоритетних напрямів розвитку туризму

В. визначення порядку класифікації та оцінки туристичних ресурсів України, їх використання та охорони

С. спрямування бюджетних коштів на розробку і реалізацію програм розвитку туризму

Д. усі відповіді вірні

24. Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму?

А. ліцензування в галузі туризму, стандартизації туристичних послуг, визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристичного супроводу

В. забезпечення доступності туризму та екскурсійних відвідувань для дітей, молоді, людей похилого віку, осіб з інвалідністю та малозабезпечених громадян шляхом запровадження пільг стосовно цих категорій осіб

С. встановлення системи статистичного обліку і звітності в галузі туризму та курортно-рекреаційного комплексу

Д. участі в розробці та реалізації міжнародних програм з розвитку туризму

25. Основні завдання Департаменту туризму та курортів:

А. розроблення пропозицій щодо формування та реалізації державної політики у сфері туризму та курортів; реалізація пріоритетних напрямів державної політики у сфері туризму

В. організація та забезпечення реалізації державної інвестиційної політики в туристичній галузі; створення державної системи наукового забезпечення в галузі туристичної діяльності

С. сприяння розвитку туристичної індустрії та створення ефективної туристичної інфраструктури;

Д. затвердження нормативно-правових актів, що регулюють відносини в галузі туристичної діяльності; забезпечення раціонального використання туристичних ресурсів

26. Державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності спрямована на:

А. захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля

В. класифікацію туристичних ресурсів України, забезпечення їх охорони

С.підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів

Д. усі відповіді вірні

27. Забезпечує виготовлення та встановлення знаку категорії об'єкта:

А. власник об'єкта, якому встановлено категорію

В.департамент туризму та курортів

С.державна служба з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів

Д. український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості

28. Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніше:

А. 20 днів до початку туристичної подорожі

В. 30 днів до початку туристичної подорожі

С. 3 днів до початку туристичної подорожі

Д. 25 днів до початку туристичної подорожі

29. За інтенсивністю попиту туристичні послуги підрозділяються:

А. специфічні, неспецифічні

В. супутні, характерні

С. інноваційні, консервативні

Д. обов'язкові, необов'язкові

30. За ставленням до туристського споживання туристичні послуги підрозділяються:

А. платні, безоплатні

В. національні, регіональні, місцеві

С. національні, іноземні, міжнародні

Д. сезонні, цілорічні

31. Найбільш динамічною часткою туристичного ринку є поїздки:

A. з метою відпочинку та розваг

B. з діловою метою

C. з лікувально-оздоровчою метою

D. з пригодницькою метою

32. Туристичні моделі, в яких головним є переміщення туристів це:

A. моделі туристичних подорожей

B. моделі відбуття-прибуття;

C. структурні моделі;

D. моделі розвитку туризму.

33. Серед природних ресурсів клімату належить особливе місце тому що:

A. клімат визначає просторову організацію туризму

B. клімат є лікувальним фактором

C. клімат є головним фактором розвитку рекреаційного туризму

D. всі відповіді правильні

34. За режимом атмосферної циркуляції південні райони України знаходяться в зоні:

A. стійкій у всі пори року

B. стійкій влітку, мінливий восени, взимку, весною

C. стійкій влітку, восени, весною мінливий взимку

D. стійкій взимку, мінливий в інші пори року

35. Термальними є води, температура яких:

A. менше 200С

B. 21-360С

C. 37-420С

D. більше 420С

36. За урбаністичними ознаками рекреаційні утворення розрізняють:

- A. регіональні, районні, локальні
- B. рекреаційний заклад, рекреаційний комплекс, рекреаційний центр
- C. парк, пляж, басейн, лижний схил тощо
- D. Правильної відповіді немає:

37. До пам'яток історії можна віднести

- A. споруди, пам'ятні місця і предмети, пов'язані з найважливішими історичними подіями в житті народу, його культурою і побутом, розвитком суспільства, держави, науки і техніки
- B. кургани, залишки давніх поселень, укріплень, виробництв, каналів, доріг, древні місця захоронень, наскельні зображення, старовинні предмети, ділянки історичного культурного шару давніх населених пунктів
- C. архітектурні ансамблі і комплекси, історичні центри, площі, вулиці, споруди культової архітектури, витвори монументального, образотворчого, декоративно прикладного, садово-паркового мистецтва та їх зв'язок з природними ландшафтами
- D. Правильної відповіді немає

38. На політичній карті світу найбільшу частку (80%) складають:

- A. не самоврядні території
- B. проблемні території
- C. суверенні держави
- D. суверенні території

39. Нині середземноморське узбережжя Іспанії за рекреаційною привабливістю:

- A. поступається Французькій Рив'єрі
- B. поступається Італії

C. випереджає всі країни Середземномор'я

D. Правильної відповіді немає

40. Серед країн Західної Європи за кількістю іноземних туристів Німеччина посідає таке місце:

A. 3-те

B. 4-те

C. 5-те

D. Правильної відповіді немає

41. Найбільш низька частка бізнес-поїздок в Східній і Центральній Європі припадає на:

A. Польщу і Чехію

B. Чехію і Словаччину

C. Угорщину і Сербію

D. Румунію і Болгарію

42. "Індепенденс Холл" знаходиться у:

A. Філадельфії

B. Ною-Йорку

C. Лос-Анжелесі

D. правильної відповіді немає

43. До Карибів належать острови:

A. Андаманські

B. Мальдівські

C. Багамські

D. правильної відповіді немає

44. Найбільше у світі солоне озеро, де водяться крокодили, знаходиться:

A. на Кубі

В. в Домініканській республіці

С. на Барбадосі

Д. правильної відповіді немає

45. Інвестиції у розвиток рекреаційно-туристичного господарства Бразилії:

А. зростають

В. зменшуються

С. залишаються без змін

Д. правильної відповіді немає

46. Півострів Каліфорнія - це курортний район:

А. США

В. Мексики

С. Аргентини

Д. Бразилії

46. Країна, де король бере участь у ритуальних танцях, знімає пробу із нового врожаю, а на фестивалях серед молодих незаміжніх жінок вибирає собі нову дружину це:

А. Ерітрея

В. Мадагаскар

С. ПАР

Д. Свазіленд

47. Серед океанських курортів найбільші тур потоки спостерігаються на:

А. Балеарські острови

В. Сейшельські острови

С. Мальдівські острови

Д. Канарські острови

48. Паломництво в індуїзмі має назву:

A. хадж

B. тіртха-ятра

C. прочанство

D. пілігримництво

49. Морські курорти: Ча-Ам, Хуа-Хин, Паттайя, Пхукет знаходяться:

A. Тайланді

B. Непалі

C. Монголії

D. Філіпінах

50. Міжнародна асоціація антарктичних туроператорів створена у:

A. 1966 р.

B. 1991 р.

C. 1996 р.

D. 2015 р.

51. Корінні жителі Нової Зеландії, народ маорі, від загальної кількості жителів становлять:

A. 5,6%

B. 80%

C. 14,5 %

D. 100%

52. Діловий туризм на близькосхідному регіоні розвинутий в:

A. Франція

B. ОАЕ

C. Катар

D. Бахрейн

53. «Колискою трьох релігій» називають:

A. Єрусалим

B. Йорданія

C. Ірак

D. Бахрейн

54. У рекреаційно-туристичному господарстві України сформувалися:

A. лише спеціалізовані (інтегральні) ТРС

B. лише ТРС

C. всі типи ТРС

D. правильної відповіді немає

55. Курорти як господарські об'єкти виникли в Україні у:

A. XVI ст.

B. XII ст.

C. XIX ст.

D. правильної відповіді немає

56. Українське Полісся в ландшафтному плані поділяється на таку кількість фізикогеографічних областей:

A. дві

B. три

C. п'ять

D. правильної відповіді немає

57. Найбільше туристів до Антарктики прибуває з:

A. Європи

B. Північної Америки

C. Південної Азії

D. Правильної відповіді немає

58. Подорож на Фудзіяму типова для релігійного туризму в:

A. ісламі

B. іудаїзмі

C. індуїзмі

D. синтоїзмі

59. Найбільш привабливою в південноафриканському туристичному районі є:

A. Чад

B. Конго

C. ПАР

D. Ерітрея

60. Стародавня столиця держави інків знаходиться на території:

A. Чилі

B. Перу

C. Гватемали

D. Мексики

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамов В. В. Історія туризму: підруч./ В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур. – Харків: Видавництво «Форт», 2010. – 286 с.
2. Асанова И. М. Организация культурно-досуговой деятельности : [учебник] / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2012. – 191 с.
3. Бойко Н.Г. Організація готельного господарства: Підручн. / Бойко Н.Г., Гопкало Л.М. – К.: Нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
4. Ведмідь Н. І. Організація дозвілля туристів : [навч. посіб.] / Н. І. Ведмідь, С. В. Мельниченко. – Київ : КНТЕУ, 2008. – 85 с.
5. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учеб. для студ. вузов / В.Г. Велединский. – М.: КноРус, 2010. – 175 с.
6. Великочий В.С., Дутчак О.І., Шекеринець В.В. Міжнародний туризм: навчальний посібник для студентів спеціальності 8.14010301 «Туризмознавство»/ Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаника – Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г.М., 2015. – 254 с.
7. Гальперина Т. И. Режиссура культурно-досуговых программ в работе менеджера туристской анимации : [учебн. пособие] / Т. И. Гальперина ; Российская международная академия туризма. – Москва : Советский спорт, 2008. – 292 с.
8. Гарбар Г.А. Гостинність в соціокультурній сфері туризму як головний предмет філософського аналізу / Г.А. Гарбар // <http://tourlib.net>.
9. Губанкова Г. Особенности ресторанного бизнеса / Г.Губанкова // Ресторанный бизнес. – 2015. – № 1.
10. Гуляев В. Г. Туристские перевозки: (документы, правила формуляры, технология). / В. Г. Гуляев. – М.: Финансы и статистика, 2003 – 368с.: ил.
11. Жигульская А. Персонал в ресторане / А.Жигульская // Ресторанные ведомости. – 2010. – № 4.

12. Лойко О.Т. Теоретические основы сервисной деятельности / О.Т. Лойко. – СПб.: Питер. – 2008. – С. 4-30.
13. Петрова І. В. Дозвілля в зарубіжних країнах : [підручник] / І. В. Петрова. – Київ : Кондор, 2005. – С. 41.
14. Смолій В.А. Енциклопедичний словник-довідник з туризму / В.А. Смолій, В.К. Федорченко, В.І. Цибух – Київ: Видавничий Дім «Слово», 2006. - 372 с.
15. Уильям Л.К. Организация обслуживания на предприятиях массового питания / Пер. с англ. / Л.К. Уильям. – М.: Сирин, 2014.
16. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учеб.-практич. пос. / В.Г. Федцов. – М.: Приор, 2010.

Допоміжні:

1. Державний служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
2. Кабінет Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua>
3. Всесвітня рада з туризму та подорожей WTTC [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.wttc.org/research/economic-research/economic-impact-analysis/>
4. Інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
5. Міжнародні готельні мережі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.profz.ru/turism_23.html
6. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/.
7. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
8. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.

9. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України. – Режим доступу : www.mincult.gov.ua.
10. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : www.towd.com.
11. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.
12. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.