

**Міністерство освіти і науки України
Запорізький національний університет**

Д.А. Люта

СОЦІАЛЬНИЙ ТУРИЗМ

Практикум

**для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра
спеціальності 242 «Туризм»
освітньо-професійної програми «Туризм»**



Запоріжжя

2018

**Міністерство освіти і науки України
Запорізький національний університет**

Д.А. Люта

СОЦІАЛЬНИЙ ТУРИЗМ
Практикум
для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра
спеціальності 242 «Туризм»
освітньо-професійної програми «Туризм»

Затверджено
Вченою радою ЗНУ
Протокол № 9 від 27.03.2018 р.

Запоріжжя

2018

УДК: 338.481.32:338.486.1.027(076.5)

Л 96

Люта Д.А. Соціальний туризм : практикум для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності 242 «Туризм» освітньо-професійної програми «Туризм». Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2018. 47 с.

Практикум містить різні види завдань (тести, рольові ігри, ребуси, головоломки, аналітичні та індивідуальні завдання тощо) та інші форми активної роботи, спрямовані на закріплення й осмислення теоретичного програмного матеріалу та формування необхідних умінь і навичок. Усі практичні завдання структуровані за темами робочої програми навчальної дисципліни «Соціальний туризм».

Для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності 242 «Туризм» освітньо-професійної програми «Туризм».

Рецензент

Г.А. Омеляненко, канд. пед. наук, доцент кафедри теорії і методики фізичної культури і спорту.

Відповідальний за випуск

Н.В. Маковецька, д-р пед. наук, проф., завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Тема 1. Загальна характеристика туризму як сфери діяльності.....	5
Тема 2. Особливості соціального туризму у світі та в Україні.....	10
Тема 3. Перспективи розвитку соціального туризму в Україні.....	13
Тема 4. Обслуговування соціальних верств населення при організації турів.....	16
Тема 5. Екскурсійна діяльність. Робота із соціальними верствами населення.....	19
Тема 6. Культура обслуговування соціальних верств населення у закладах розміщення та громадського харчування.....	22
Тести.....	26
Глосарій.....	31
Рекомендована література.....	34
Додаток А Глобальний етичний кодекс туризму.....	37

ВСТУП

Курс «Соціальний туризм» належить до вибіркових дисциплін циклу професійної підготовки здобувачів вищої освіти, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Туризм». Його вивчення студентами-бакалаврами спрямоване на ознайомлення із соціально-економічними умовами країни для розвитку соціального туризму, засвоєння сутності соціального туризму та усвідомлення перспектив цього актуального нині виду діяльності в Україні.

Метою вивчення навчальної дисципліни є засвоєння теоретичного та прикладного аспектів соціального туризму як нового та малорозвиненого виду туризму, а також системи знань щодо розробки та реалізації соціальних турів.

Розроблений автором практикум допоможе здобувачам вищої освіти глибоко засвоїти й закріпити під час виконання запропонованих завдань програмний матеріал дисципліни, набуті необхідних умінь і навичок для здійснення професійної діяльності у сфері соціального туризму.

У виданні запропоновано ребуси, анаграми, кросворди, рольові та дискусійні ігри, аналітичні та індивідуальні завдання за проблематикою соціального туризму. Основні терміни та поняття курсу для обов'язкового засвоєння подано у глосарії. Навчальний матеріал послідовно викладено в шести темах відповідно до робочої програми навчальної дисципліни.

Курс «Соціальний туризм» має тісні міжпредметні зв'язки з такими дисциплінами, як «Туристичні ресурси України», «Організація туризму», «Спортивний туризм», «Зелений туризм», «Активно-оздоровчий туризм» та іншими.

Автор видання щиро сподівається, що використання студентами практикуму в освітньому процесі сприятиме досягненню очікуваних результатів вивчення дисципліни «Соціальний туризм», оскільки в ньому доцільно поєднано короткі теоретичні відомості, понятійно-категоріальний апарат, різноманітні практичні завдання, засоби діагностики навчальних досягнень (питання для самоконтролю, тести).

Тема № 1. Загальна характеристика туризму як сфери діяльності

Засвоєння термінів і понять:

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

Туристична діяльність – діяльність з надання різноманітних туристичних послуг відповідно до вимог Закону України «Про туризм» та інших законодавчих актів України.

Всесвітня туристична організація (ВТО) – спеціалізована установа ООН, діяльність якої спрямована на просування відповідального, стійкого та загальнодоступного туризму.

Міжнародні туристичні організації: Всесвітня туристична організація, Міжнародний союз офіційних туристичних організацій, Міжурядова організація, Міжнародна асоціація повітряного транспорту, Корпорація пасажирських послуг, Міжнародна організація агентств авіакомпаній, Міжнародна організація цивільної авіації та ін.

Опрацювання основного теоретичного матеріалу.

У сучасному світі туризм є багатогранним явищем, тісно пов'язаним з економікою, історією, географією, архітектурою, медициною, культурою, спортом та іншими науками.

Функції туризму: рекреаційна, соціальна, культурна, екологічна, економічна, просвітницька, виховна, релігійна, гуманітарна.

Існує безліч видів туризму, тому виділяють декілька підходів до класифікації туризму: *за географічним принципом* (внутрішній і міжнародний); *за напрямком туристичного потоку* (в'їзний і виїзний); *за метою поїздки* (діловий, шоп-тур, пригодницький, екстремальний, релігійний, екологічний, медичний, розважальний, науковий, пізнавальний, спортивний); *за джерелом*

фінансування (соціальний і комерційний); за способом пересування (пішохідний, авіаційний, морський, річковий, автотуризм, залізничний, велосипедний, лижний, гужовий, змішаний); за засобами розміщення (у готелях, у мотелях, у пансіонатах, у кемпінгах, в апартаментах, у наметах); за учасниками (індивідуальний, сімейний, груповий, корпоративний); за тривалістю (короткотривалий і довготривалий); за розташуванням (гірський, водний, сільський, приміський); за інтенсивністю потоку (постійний і сезонний); за організованістю (організований і неорганізований).

Загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму визначено в Законі України «Про туризм». Він спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей. Закон встановлює засади раціонального використання туристичних ресурсів і регулює відносини, пов'язані з організацією та здійсненням туризму на території України.

У зв'язку з тим, що міжнародний туризм є відображенням соціально-економічних відносин у житті окремих країн і одночасно складовою частиною міжнародних економічних відносин, виникають необхідні передумови організації і управління всім комплексом туристично-рекреаційної та екскурсійної діяльності як в межах держави, так і на міждержавному рівні. Ці передумови реалізуються у створенні туристичних організацій.

Класифікація туристичних організацій за ознаками:

- *національно-територіальні туристичні організації*: міжнародні, регіональні та національні; їх діяльність носить світовий, регіональний та національний характер;
- *суспільно-державні туристичні організації*: урядові, громадські, приватні;
- *туристичні організації за видом діяльності*: регулюючі, постачальники, ринкові агенти, розробники, консультанти, проектні організації,

навчальні організації, видавці, професійні асоціації, торговельні та споживчі організації;

- *туристичні організації за сферою діяльності:* транспортні (авіаційні, автобусні, залізничні, автомобільні та круїзні), туристичні агенти, туроператори, локальні профспілки.

Постійне розширення і розвиток міжнародного туристичного обміну зумовили необхідність його міжнародно-правової регламентації, тобто формування різноманітних правових інститутів і створення спеціалізованих міжнародних туристичних організацій.

Закріплення вивченого за питаннями для самоконтролю:

1. Розкрийте сутність поняття «туризм».
2. Назвіть функції туризму.
3. Назвіть міжнародні туристичні організації.
4. Які існують види туризму?
5. Що таке WTO?
6. Який Закон України регламентує туристичну діяльність в Україні?

Виконання практичних завдань:

Завдання 1.

Проведення вікторини «Значення туризму для суспільства країни».

Мета – розвиток усного мовлення та закріплення вивченого матеріалу з теми «Загальна характеристика туризму як сфери діяльності».

Час проведення: 20 хвилин.

Кількість гравців: усі присутні.

Опис проведення вікторини: всі присутні студенти уважно слухають питання, які ставить викладач; відповідає той, хто перший підняв руку; відповіді можна доповнювати.

Питання вікторини:

- У чому полягає позитивне значення туризму для суспільства?

3. У дорогу вирушаю, щоб дістатись небокраю. Я за ним, він – утікати, не дається наздогнати.
4. Ниток багато, а в клубок не змотати.
5. Щоб успішно на природі маршрути походу пройти, знання про це допоможе тобі правильний шлях знайти.
6. Два займенники в поході нам стають на перешкоді. Якщо вміло їх складеш, відразу відповідь знайдеш.
7. Під склом знаходиться, на південь і північ дивиться. Якщо з ним підеш, назад дорогу легко знайдеш.
8. На привалі юнаки поскидали рюкзаки, і з маленької торбинки змайстрували вмість хатинку.
9. Поведе тебе лісами, і полями, і степами, ще й до хати приведе, на порозі пропаде.

Завдання 3.

Встановити відповідність і заповнити таблицю «Класифікація видів туризму».

<i>Класифікація</i>	<i>Вид туризму</i>
За географічним принципом	
За напрямком туристичного потоку	
За метою поїздки	
За джерелом фінансування	
За способом пересування	
За засобами розміщення	
За учасниками	
За тривалістю	
За розташуванням	
За інтенсивністю потоку	
За організованістю	

З переліку видів туризму обрати відповідні: комерційний, внутрішній, науковий, міжнародний, в апартаментах, в'їзний, діловий, шоп-тур, довготривалий, розважальний, релігійний, екологічний, пізнавальний, у кемпінгах, спортивний, соціальний, пішохідний, авіаційний, морський, річковий, автотуризм, залізничний, пригодницький, велосипедний, виїзний, лижний, організований, гужовий, змішаний, у готелях, сезонний, у пансіонатах, екстремальний, у наметах, індивідуальний, сімейний, медичний, груповий, корпоративний, короткотривалий, гірський, водний, сільський, у мотелях, приміський, постійний, неорганізований.

Тема № 2. Особливості соціального туризму у світі та в Україні

Засвоєння термінів і понять:

Туристична індустрія – сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо), які забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів.

Соціальний туризм – подорожі, що субсидуються із джерел позабюджетного фінансування та за рахунок коштів, які виділяються з державного бюджету на соціальні потреби.

Опрацювання основного теоретичного матеріалу.

Соціальний туризм розуміється як галузь туристичного ринку, де споживачі отримують субсидії з коштів, що виділяються на соціальні потреби державою або інших джерел покриття, з метою створення умов для подорожей чи відпочинку школярам, пенсіонерам, ветеранам та інвалідам, працюючій та учнівській молоді з малозабезпечених сімей, тобто громадянам, яким державні чи інші організації надають соціальну допомогу.

Загалом соціальний туризм можна визначити як туристську активність та організацію туристичної діяльності, що спрямована на задоволення

рекреаційних, пізнавальних, економічних і духовних потреб індивіда шляхом переміщення соціальних суб'єктів у соціальному просторі.

Основні завдання соціального туризму обумовлені специфічними функціями. Насамперед, мова йде про соціальні та культурні функції.

Держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури і створює умови для туристичної діяльності.

Держава здійснює необхідні заходи щодо підтримки та розвитку туризму. Крім того, вона виділяє категорії осіб, які мають переважне право на пільги соціального туризму:

- діти з багатодітних сімей, учнівська молодь;
- незаможні верстви населення;
- пенсіонери;
- інваліди.

Наприклад, у країнах Європейського Союзу соціальний туризм асоціюється з клієнтами, які мають невеликі прибутки і тому не користуються високоякісними туристичними послугами. Дана категорія громадян потребує пільг соціального характеру. До неї першочергово належать: багатодітні сім'ї, діти-сироти, вихованці дитячих будинків і шкіл-інтернатів, учнівська та працююча молодь, пенсіонери, інваліди й малозабезпечені громадяни.

Можна також відзначити, що у таких високорозвинених країнах, як Німеччина і Сполучені Штати Америки, соціальний туризм як вид безкоштовного туризму відсутній.

Досвід організації та проведення соціального туризму необхідно пропагувати серед професіоналів туристичного бізнесу, залучаючи у цей процес якомога більшу кількість фахівців зі сфери туризму та сервісних послуг.

Закріплення вивченого за питаннями для самоконтролю:

1. Розкрийте сутність соціального туризму.
2. Які категорії населення належать до споживачів соціального туризму?
3. Розкрийте сутність поняття «туристична індустрія».

Виконання практичних завдань:

Завдання 1.

Проведення аналітичного дискурсу «Міркуємо! Аналізуємо! Обговорюємо!».

Потрібно прочитати твердження та висловити щодо нього власну думку (Чи згодні ви з такою думкою? Що хотіли б додати до сказаного? тощо):

«Соціальний туризм являє собою організацію змістовного оздоровлення та відпочинку широких верств населення за найнижчими доступними цінами. Зважаючи на значну кількість соціальних показників життя населення України, розвиток соціального туризму в нашій країні є надзвичайно актуальним і важливим. Послуги в галузі соціального туризму могли б надаватися підприємствами, фірмами, установами, організаціями різних форм власності, а не лише спеціалізованими. При цьому, туристичні фірми мають бути частиною ринкової економіки. Але при цьому соціальний туризм не повинен заважати їм отримувати оплату своїх послуг за ринковими цінами. У сучасній Україні соціальний туризм розвинений на недостатньому рівні, адже пільгові путівки, які фінансуються державою, у мізерній кількості видаються лише ветеранам. Окрім того, наявні деякі пільги для студентів і школярів, а також працюють системи обміну відпочивальників із зарубіжних країн. Певною мірою соціальний туризм на сьогодні реалізується через систему спеціальних знижок, що надаються комерційними туроператорами певним групам населення».

Завдання 2.

Відгадати ребус.



Завдання 3.

Розгадати анаграми. З відгаданих слів скласти речення.

1) ОЄРЯЬАВВСЗТИ _____

2) ИИДСБТН _____

3) ЄАУВПСДІТ _____

4) ЕД _____

5) АТМ _____

6) ИМТУЗР _____

Відповідь: _____

Тема № 3. Перспективи розвитку соціального туризму в Україні

Засвоєння термінів і понять:

Соціальна верства – частина суспільного класу, соціальна група, соціальний стан.

Держава – політична форма організації правління, що характеризується суверенною владою, політичним і публічним характером, реалізацією своїх повноважень на певній території через систему спеціально створених органів та організацій, за допомогою яких здійснюється політичне, економічне й ідеологічне управління суспільством і керівництво загальносуспільними правами.

Опрацювання основного теоретичного матеріалу.

Туристична галузь України завдяки багатим природним, історико-культурним, трудовим ресурсам цілком може претендувати на домінуючі позиції в економіці держави. Але для цього їй необхідна належна державна підтримка, визнання її пріоритетною галуззю не лише на словах. Гасло Всесвітньої туристичної організації «Де розвивається туризм, відступає

бідність» є цілком актуальним для нашої держави. На сьогодні послугами туристичних фірм в Україні користується лише 8% населення держави. Інша частина громадян або організовує свій відпочинок самотужки, або в силу соціально-економічних причин взагалі не має можливості повноцінно відпочити й оздоровитися.

Головна проблема соціального туризму полягає в пошуку джерел його фінансування. Соціальний туризм у край потребує законодавчої бази, належних правових норм, кадрових і фінансових документів.

Незважаючи на це, закріпити свої позиції соціальний туризм може тільки при наявності продуманої соціальної політики в галузі туризму на національному, регіональному й міжнародному рівнях.

Соціальний туризм загалом як у світі, так і в Україні має певні недоліки. Як правило, цей вид туризму характеризується середньою, навіть низькою якістю обслуговування, недостатнім рівнем освіти персоналу та недостатньо розвиненою туристичною інфраструктурою. Зважаючи на велику кількість соціальних показників життя населення України, розвиток соціального туризму в нашій країні є надзвичайно актуальним і важливим.

Закріплення вивченого за питаннями для самоконтролю:

1. Що являє собою держава?
2. Розкрийте сутність поняття «соціальна верства».
3. Який стан соціального туризму в Україні?

Виконання практичних завдань:

Завдання 1.

Головоломка «Знайди слова». Потрібно знайти зашифровані слова: перспектива, розвиток, туризм, проблема, соціум, Україна, фінансування, послуга, держава.

Л	В	О	Б	Ю	Ю	И	Ч	Ю	П	З	Н	Ь	К	Д
Ф	Д	Л	Х	Ч	В	У	І	Л	О	И	Е	Б	В	А
І	У	А	Є	Й	Ф	К	К	М	С	Г	Л	З	Є	Ф
Н	Є	Ь	Ю	М	Х	Р	Е	Р	Л	Щ	С	Ж	Р	П
А	Ф	Г	Ю	Я	Д	А	Й	І	У	Є	Й	С	Є	Е
Н	И	Ю	Ф	У	Е	Ї	З	Ш	Г	Ї	Р	П	Ч	Р
С	Т	О	Т	Т	Р	Н	О	Ь	А	З	О	У	Л	С
У	Б	С	Е	У	Ж	А	С	С	Щ	Х	З	Н	Х	П
В	Ї	О	К	Р	А	Ф	И	Ю	Ф	Р	В	Ч	Й	Е
А	Г	Ц	Ї	И	В	В	В	Н	Ь	Х	И	Ю	М	К
Н	Г	І	Ц	З	А	У	Ч	В	Х	Я	Т	Ф	Ж	Т
Н	Ц	У	Й	М	У	Л	И	Ї	А	Р	О	Ь	Х	И
Я	Б	М	С	Є	Д	Р	В	З	І	Я	К	І	Щ	В
П	Р	О	Б	Л	Е	М	А	И	Б	Р	Я	Ш	Т	А
С	Х	З	Ш	Л	Р	М	Ч	Щ	К	Ш	Й	Е	О	К

Завдання 2.

Проаналізувати стан сучасного соціального туризму в Україні. Надати пропозиції для поліпшення нормативно-правової бази України щодо надання туристичних послуг соціальним верствам населення. Запропонувати шляхи розвитку соціального туризму в Україні. Аналіз та пропозиції надати у вигляді доповіді.

Завдання 3.

Проведення аналітичного дискурсу «Міркуємо !Аналізуємо! Обговорюємо!».

Прочитати твердження та висловити щодо них власну думку. Обґрунтувати, з чим погоджуєтесь або не погоджуєтесь.

1. Соціальний туризм у світі розвинений на достатньому рівні.
2. В Україні соціальний туризм розвинений недостатньо.
3. В Україні існують шляхи розвитку соціального туризму.

Тема № 4. Обслуговування соціальних верств населення при організації турів

Засвоєння термінів і понять:

Тур (подорож) – переміщення якоюсь певною територією з метою її вивчення, а також із загальноосвітніми, пізнавальними, спортивними цілями.

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

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

Просування туристичного продукту – комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо).

Туристичні оператори – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних і супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на тулоператорську діяльність.

Туристичні агенти – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту

туроператорів і туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних і супутніх послуг.

Опрацювання основного теоретичного матеріалу.

До кожного туру в обов'язковому порядку належать такі складові: маршрут, програма, комплекс послуг.

Розробка туру включає такі етапи: вибір пунктів маршруту, ієрархізація цих пунктів, вибір пунктів початку та закінчення маршруту, після чого здійснюється розробка схеми маршруту та його оптимізація.

Розробці туру передують два моменти:

- 1) маркетингові дослідження ринку, визначення споживчих сегментів і виділення цільового ринку;
- 2) оцінка власних можливостей з освоєння обраного цільового ринку.

Розробки турів мають бути варіативними, включати можливості вибору елементів програми, засобів розміщення та транспортування з урахуванням індивідуальних побажань туриста, до того ж такий підхід збільшує конкурентоздатність продукції.

Є загальноприйнята класифікація турів, тобто їх поділ на види за такими ознаками:

- 1) мотивацією: курортно-лікувальні, рекреаційні, культурно-пізнавальні, спортивні, ділові, релігійні, етнічні;
- 2) організаційними засобами: пекідж-тур (комплексний), інклюзив-тур (індивідуальний);
- 3) формою організації: організовані, самодіяльні подорожі;
- 4) кількістю учасників: групові, індивідуальні;
- 5) сезонністю: цілорічні, сезонні;
- 6) тривалістю подорожі: вік-ендові (1-2 доби), короткотермінові (тиждень), середньотермінові (2-3 тижні), довготермінові (круїзні – майже півроку, рік);

7) класом обслуговування: VIP-тури, люкс-апартамент, перший клас, туристичний, кемпінг;

8) сукупністю послуг: ліжко-сніданок (B&B, Bed-end-Break-fest), напівпансіон, повний пансіон, усе включено (all inclusive), усе включено плюс;

9) схемою маршруту: лінійні, кільцеві, радіальні, комбіновані;

10) засобами пересування: транспортні, пішохідні;

11) видами транспорту: наземні (автомобільні, автобусні, залізничні), водні (річкові, морські, океанські), повітряні (авіаційні, на повітряній кулі), космічні;

12) масштабом: міжнародні, внутрішні.

Закріплення вивченого за питаннями для самоконтролю:

1. Що являє собою тур?
2. Розкрийте сутність поняття «турист».
3. За якими ознаками виокремлюють види турів?

Виконання практичних завдань:

Завдання 1.

Визначити послідовність дій при розробці туру (біля опису кожної дії поставити її порядковий номер):

- маркетингові дослідження ринку, визначення споживчих сегментів і виділення цільового ринку;
- ієрархізація пунктів маршруту;
- розрахунок вартості туру;
- оцінка власних можливостей з освоєння обраного цільового ринку;
- вибір пунктів маршруту;
- розробка схеми маршруту;
- програмне забезпечення туру;
- оптимізація маршруту;

- організаційно-технічні заходи з забезпечення туру;
- вибір початкового та кінцевого пунктів маршруту.

Завдання 2 (індивідуальне).

Розробити тур для людей з особливими потребами, дотримуючись правильної послідовності всіх етапів розробки туру. Соціальну категорію туристів і вид туризму обрати самостійно. Для оприлюднення результатів роботи підготувати доповідь із презентацією.

Завдання 3.

Відгадати ребус.



Тема № 5. Екскурсійна діяльність. Робота із соціальними верствами населення

Засвоєння термінів і понять.

Екскурсія – колективне відвідування музею, пам'ятного місця, виставки, підприємства тощо; поїздка, прогулянка з освітньою, науковою, спортивною або розважальною метою.

Гіди-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, окрім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування.

Туристичні послуги – послуги суб'єктів туристичної діяльності щодо розміщення, харчування, транспортного, інформаційно-рекламного обслуговування, а також послуги закладів культури, спорту, побуту, розваг тощо, спрямовані на задоволення потреб туристів.

Екскурсант – тимчасовий відвідувач, який перебуває менше 24 годин у країні або на об'єкті відвідування.

Екскурсійна діяльність – діяльність з організації подорожей, що не перевищують 24 годин, у супроводі фахівця-екскурсовода за заздалегідь складеними маршрутами з метою ознайомлення з пам'ятками історії, культури, природи, музеями, з визначними місцями тощо.

Опрацювання основного теоретичного матеріалу.

До складу туристичних послуг зараховуються екскурсії, походи і подорожі. Екскурсія може бути надана як екскурсанту, так і туристу.

Під час екскурсії учасники мають можливість пізнавати навколишній світ, природні явища й утворення, історичні ситуації, побутові елементи, надбання та здобутки місцевості та ін.

Функціональне призначення екскурсії – відпочинок і дозвілля, підвищення пізнавального та культурного рівня, спілкування.

У процесі підготовки нової екскурсії доцільно виділити такі етапи:

1. Визначення мети екскурсії.
2. Формулювання теми.
3. Відбір літератури та складання бібліографії.
4. Визначення інших джерел інформації та екскурсійних матеріалів.
5. Вивчення джерел — літературних, архівних, статистичних та ін.
6. Ознайомлення з експозиціями та фондами музеїв.
7. Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів.
8. Складання маршруту екскурсії.
9. Об'їзд або обхід маршруту, хронометраж.
10. Підготовка контрольного тексту екскурсії (тексту бюро).

11. Комплектування «портфеля екскурсовода».
12. Визначення методичних прийомів і техніки проведення екскурсії.
13. Складання технологічної карти.
14. Висновки методиста по тексту та технологічній карті.
15. Складання індивідуальних текстів.
16. Прийом (здача) екскурсії.
17. Затвердження екскурсії.

Закріплення вивченого за питаннями для самоконтролю:

1. Розкрийте сутність поняття «екскурсія».
2. З якою метою проводяться екскурсії?
3. Назвіть етапи підготовки екскурсії.
4. Хто такий екскурсант?
5. Хто такий екскурсовод?

Виконання практичних завдань.:

Завдання 1.

Відгадати ребус.



Завдання 2.

Проведення рольової гри «Екскурсія для пенсіонерів».

Мета гри – формування у студентів навичок проведення екскурсії для людей пенсійного віку.

Час проведення: 30-40 хвилин.

Кількість гравців: усі присутні.

Зміст гри. Усі студенти виконують роль екскурсантів-пенсіонерів. Екскурсовод проводить екскурсію з урахуванням вікових, фізичних і психологічних особливостей екскурсантів. Об'єкти для екскурсії обираються викладачем.

Завдання 3.

Проведення аналітичного дискурсу «Міркуємо !Аналізуємо! Обговорюємо!».

Прочитати твердження та висловити щодо нього власну думку: Чи згодні ви з такою думкою? Що хотіли б додати до сказаного? тощо.

«Для незрячих екскурсантів замало розповіді про історію експонату, їм потрібно описати цю річ. Екскурсовод, описуючи чи картину, чи приміщення, чи будинок, має звертати увагу на дрібниці. Із екскурсантами з вадами слуху так само треба поводитися по-особливому. Під час екскурсії можна обійтися без сурдоперекладача, бо часто такі люди читають по губах. Тому екскурсовод повинен володіти чіткою артикуляцією. Для людей із обмеженими фізичними можливостями, які пересуваються на візках, дуже важливо, щоб підлога у музейних залах була не слизькою та без порогів, двері не вужчі від 90 см, а також був пандус або ж окремий вхід».

Тема № 6. Культура обслуговування соціальних верств населення у закладах розміщення та громадського харчування

Засвоєння термінів і понять.

Готель – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів і надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням.

Готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням.

Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачеві відповідно до категорії готелю.

Аналогічні засоби розміщення – підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно зі щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів.

Послуга харчування – послуга, яка надається організаціями незалежно від організаційно-правової форми, а також індивідуальними підприємцями.

Споживач – фізична особа, яка купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Опрацювання основного теоретичного матеріалу.

Етапи приймання гостей: зустріч гостя, оформлення документів, проведення до номера, інформування про роботу господарств, що надають різноманітні послуги.

Культура обслуговування – це комплексне поняття про рівень фізичного та психологічного комфорту.

Якість обслуговування – це сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що обумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби гостей; це динамічний показник, що постійно розвивається і вдосконалюється.

Метою обслуговування персоналу є створення відкритої атмосфери. Звертаючись до гостя по імені можна домогтися його прихильності. Гості та співробітники мають будувати свої відносини на взаємній повазі та довірі, стаючи рівноправними діловими партнерами. Необхідно створювати такі умови, щоб кожний гість міг звернутися до будь-якого співробітника готельного господарства зі своїми проблемами й турботами та його очікування виправдалися.

Тактовна поведінка співробітників готельного господарства складається із сукупності чинників. Основний із них – не помічати помилки та недоліки в поведінці гостей, не акцентувати на них увагу, не виявляти зайвої зацікавленості до їх одягу, звичаїв, традицій тощо.

Організація харчування є важливою складовою в процесі туристичної діяльності. Харчування є однією з головних послуг, що надаються туристам, і включається в їх обслуговування цілком або частково.

Складові організації харчування в туризмі:

- організація харчування під час транспортного обслуговування;
- організація харчування у транспортних турах;
- організація харчування в дестинаціях (населений пункт, регіон, країна, в якій формується потік туристів, тобто місце, де тимчасово проживають туристи);
- специфіка організації харчування окремих видів туризму.

Схема харчування туристів залежить від виду туру, категорії туристів, співвідношення місць розміщення і місць харчування та багатьох інших чинників. Система харчування вказується у путівці, договорі, ваучері.

Харчуються туристи відповідно до умов, зазначених у путівці, ваучері чи договорі, у ресторанах, кафе, барах та інших пристосованих для цього підприємствах ресторанного господарства.

Закріплення вивченого за питаннями для самоконтролю:

1. Що являють собою готельні послуги та з якою метою вони надаються?
2. На які категорії можна розподіляти гостей?
3. Що являє собою готель?
4. Розкрийте сутність послуг харчування.
5. Хто може бути споживачем послуг харчування?

Виконання практичних завдань:

Завдання 1.

Проведення рольової гри «Гість».

Мета гри – формування у студентів навичок з обслуговування гостей з особливими потребами в закладах громадського харчування.

Час проведення: 10-15 хвилин.

Кількість гравців: 2 учасники.

Зміст гри. Один з учасників – гість, інший – працівник закладу харчування. Мета «гостя» – пояснити свої потреби, не користуючись мовою. Мета «працівника» – зрозуміти «гостя» та задовольнити його потреби.

Завдання 2.

Головоломка «Знайди слова». Потрібно знайти зашифровані слова: культура, обслуговування, готель, ресторан, харчування, розміщення, гість, споживач, якість, заклад.

О	Б	С	Л	У	Г	О	В	У	В	А	Н	Н	Я	Н
В	К	У	Л	Ь	Т	У	Р	А	Ї	Щ	М	І	Я	С
Б	Б	Р	У	Л	Й	П	Р	Є	Л	Р	З	У	С	В
Д	И	Ф	Ї	Н	В	И	Я	К	І	С	Т	Ь	Р	П
К	П	Й	Ч	М	Е	И	О	Ж	Щ	Б	Т	В	Р	С
В	Б	Я	У	И	П	Д	К	Ф	Н	Є	У	Ь	Е	Б
Ю	Г	О	Т	Е	Л	Ь	З	А	К	Л	А	Д	С	Л
С	Ж	Р	О	З	М	І	Щ	Е	Н	Н	Я	Ь	Т	Ь
Х	А	Р	Ч	У	В	А	Н	Н	Я	І	З	А	О	Ж
Х	Ж	А	Ч	Ш	В	И	Ь	Г	Д	Н	Л	Ф	Р	Т
Ц	Й	Є	Ц	Я	Ь	Ш	Г	І	С	Т	Ь	Ш	А	Е
Й	Ї	А	Д	Я	З	Д	Г	І	Л	Г	Ф	Г	Н	Е
Я	Ї	Й	А	М	Х	Х	Ї	М	Ї	Ї	В	Ю	Ш	Ь
У	І	Д	Т	Ї	И	О	Ж	Н	Т	Г	Ш	Х	Ч	Я
Ю	Ф	Ь	Е	Х	З	С	П	О	Ж	И	В	А	Ч	Ь

Завдання 3.

Проведення рольової гри «Комунікація».

Мета гри – формування у студентів навичок комунікабельності з гостями, які мають особливі потреби.

Час проведення: 10-15 хвилин.

Кількість гравців: 2 учасники.

Зміст гри. Один з учасників – гість, інший – працівник закладу розміщення. Мета «гостя» – максимально виказати невдоволення щодо його умов перебування в закладі. Мета «працівника» – мінімізувати невдоволення та зробити все для задоволення потреб «гостя».

ТЕСТИ

1. Соціальний туризм – це:

- А) подорожі, що субсидуються із джерел позабюджетного фінансування та за рахунок коштів, які виділяються з державного бюджету на соціальні потреби;
- Б) різновид туризму, який зорієнтований на одержання туристичними підприємствами прибутку, що є основним джерелом для розвитку виробництва послуг;
- В) відвідування конгресів, симпозіумів із наступними екскурсійними поїздками.

2. Туризм – це:

- А) тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає;
- Б) комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг;
- В) попередньо розроблений комплекс туристичних послуг.

3. Що з перерахованого нижче є частиною концепції соціального туризму?

- А) дії підприємства з розміщення споживача шляхом надання місця для тимчасового проживання;
- Б) субсидування туризму для малозабезпечених;
- В) надання туристичних послуг за рахунок споживача.

4. Провідною організацією із соціального туризму є:

- А) Міжнародна конфедерація вільних профспілок;
- Б) Бюро із соціального туризму;
- В) Організація Об'єднаних Націй.

5. У класифікації видів туризму соціальний туризм виділяється в категорію:

- А) за організованістю;
- Б) за учасниками;
- В) за джерелом фінансування.

6. Укажіть основну мету соціального туризму:

- А) подорожі та відпочинок соціально вразливих верств населення для відновлення працездатності, фізичних і моральних сил.
- Б) вивчення й оформлення попиту на комерційні поїздки в країни далекого зарубіжжя;
- В) відпочинок, оздоровлення та лікування.

7. Які з перерахованих нижче видів туризму можна віднести до соціального туризму?

- А) спортивний і сільський;
- Б) лікувальний і релігійний;
- В) відповіді А і Б.

8. До категорії осіб, що мають переважне право на пільги соціального туризму, належать:

- А) діти з багатодітних сімей, учнівська молодь, незаможні верстви населення, пенсіонери, інваліди;
- Б) будь-який громадянин країни;
- В) діти та пенсіонери.

9. Турист – це:

- А) особа, яка проводить діяльність, пов'язану з туристичним супроводом;
- Б) особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до

одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін;

В) особа, яка є споживачем туристичних послуг.

10. Яке з перерахованих нижче туристичних об'єднань є найбільшим в Україні?

А) Укрпрофтур;

Б) Туристична асоціація України;

В) Міжнародне бюро соціального туризму.

11. Яка сутність туристичної діяльності?

А) просування відповідального, стійкого та загальнодоступного туризму;

Б) надання різноманітних туристичних послуг відповідно до вимог Закону України «Про туризм» та інших законодавчих актів України;

В) постійне розширення і розвиток міжнародного туристичного обміну.

12. Як розшифровується аббревіатура ВТО?

А) Всесвітня туристична організація;

Б) Всесвітнє туристичне об'єднання;

В) Всеукраїнська туристична організація.

13. Туристична індустрія – це:

А) сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо), які забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів.

Б) сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності, які надають транспортні послуги;

В) сукупність різних об'єктів туристичної діяльності, які забезпечують обслуговування туристів.

14. Соціальна верства – це:

- А) населення країни;
- Б) певний соціальний клас;
- В) частина суспільного класу, соціальна група, соціальний стан.

15. Тур (подорож) – це:

- А) переміщення якоюсь певною територією з метою її вивчення, а також із загальноосвітніми, пізнавальними, спортивними цілями;
- Б) переміщення туриста в межах певної країни;
- В) комплекс заходів для оздоровлення.

16. Які суб'єкти здійснюють та забезпечують туристичну діяльність в Україні?

- А) фахівці туристичного супроводу;
- Б) туристичні агенти й туристичні оператори;
- В) органи державної та приватної власності.

17. Екскурсія – це:

- А) колективне відвідування музею, пам'ятного місця, виставки, підприємства тощо; поїздка, прогулянка з освітньою, науковою, спортивною або розважальною метою;
- Б) діяльність з організації подорожей;
- В) прогулянка певними туристичними об'єктами.

18. Споживач – це:

- А) фізична особа, яка здійснює діяльність, пов'язану з туристичним супроводом;
- Б) фізична особа, яка купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника;

В) фізична особа, яка здійснює діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, окрім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування.

19. Укажіть етапи процесу приймання гостей у закладі розміщення:

А) зустріч гостя, оформлення документів, проведення до номера, інформування про роботу господарств, що надають різноманітні послуги;

Б) оформлення документів, надання послуг;

В) зустріч гостя, оформлення документів, проведення до номера.

20. До підприємств громадського харчування належать:

А) ресторани та кафе;

Б) їдальні та бари;

В) ресторани, кафе, бари, їдальні тощо.

ГЛОСАРІЙ

Аналогічні засоби розміщення – підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно зі щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів.

Всесвітня туристична організація (ВТО) – спеціалізована установа ООН, діяльність якої спрямована на просування відповідального, стійкого та загальнодоступного туризму.

Гіди-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які здійснюють діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, окрім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування.

Готель – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням.

Готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга включає основні й додаткові послуги, що надаються споживачеві відповідно до категорії готелю.

Держава – політична форма організації правління, що характеризується суверенною владою, політичним і публічним характером, реалізацією своїх повноважень на певній території через систему спеціально створених органів та організацій, за допомогою яких здійснюється політичне, економічне та ідеологічне управління суспільством і керівництво загальносуспільними правами.

Екскурсант – тимчасовий відвідувач, який перебуває менше 24 годин у країні або на об'єкті відвідування.

Екскурсія – колективне відвідування музею, пам'ятного місця, виставки, підприємства тощо; поїздка, прогулянка з освітньою, науковою, спортивною або розважальною метою.

Екскурсійна діяльність – діяльність з організації подорожей, що не перевищують 24 годин, у супроводі фахівця-екскурсовода за заздалегідь складеними маршрутами з метою ознайомлення з пам'ятками історії, культури, природи, музеями, з визначними місцями тощо.

Послуга харчування – послуга, яка надається організаціями незалежно від організаційно-правової форми, а також індивідуальними підприємцями.

Просування туристичного продукту – комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо).

Соціальна верства – частина суспільного класу, соціальна група, соціальний стан.

Соціальний туризм – подорожі, що субсидуються із джерел позабюджетного фінансування та за рахунок коштів, які виділяються з державного бюджету на соціальні потреби.

Споживач – фізична особа, яка купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Тур (подорож) – переміщення якоюсь певною територією з метою її вивчення, а також із загальноосвітніми, пізнавальними, спортивними цілями.

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

Турист – особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до

одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

Туристична діяльність – діяльність з надання різноманітних туристичних послуг відповідно до вимог Закону України «Про туризм» та інших законодавчих актів України.

Туристична індустрія – сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо), які забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів.

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

Туристичні агенти – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність із реалізації туристичного продукту туроператорів і туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних і супутніх послуг.

Туристичні оператори – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність.

Туристичні послуги – послуги суб'єктів туристичної діяльності щодо розміщення, харчування, транспортного, інформаційно-рекламного обслуговування, а також послуги закладів культури, спорту, побуту, розваг тощо, спрямовані на задоволення потреб туристів.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Закордонець Н.І. Психолого-педагогічні аспекти підготовки магістрів для сфери туризму у вищих навчальних закладах Швейцарії. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2014. № 2. 240 с.
2. Захарченко В.Ю. Підготовка фахівців сфери туризму у вищих навчальних закладах Чехії (на прикладі Празького економічного університету). *Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка*. 2012. № 4. С. 176–180.
3. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : навч. посіб. Чернівці : Книги-XXI, 2003. 300 с.
4. Линенко А. Ф. Педагогічна діяльність і готовність до неї : монографія. Київ : ОКФА, 1995. 80 с.
5. Малахов В.А. Апологія туризму. Екзистенційно-етичний сенс туризму як різновиду подорожування. Філософські нариси туризму. Київ, 2005. С. 123.
6. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 424 с.
7. Пазенок В.С. Філософія туризму : навч. посіб. Київ : Кондор, 2009. 268 с.
8. Пазенок В.С. Філософія : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2008. 280 с.
9. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ : Знання, 2005. 400 с.
10. Польова Л.В. Особливості підготовки менеджерів по туризму у Польщі. Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи : зб. наук. праць. Київ : Тонар, 2007. 356 с.
11. Сенин В.С. Организация международного туризма : учебник. Москва : Финансы и статистика, 2003. 400 с.

12. Степанець Н.П. Досвід розвинутих країн у підготовці фахівців для сфери туризму: компетентнісний підхід. Географія та туризм: наук. зб. Київ : Альтерпрес, 2012. № 20. С. 19–25.
13. Уварова Г.Ш. Шляхи поглиблення міжнародного співробітництва у підготовці кадрів для сфери туризму. Географія і туризм: наук. зб. Київ : Альтерпрес, 2011. № 16. С. 18–25.
14. Федорченко В.К. Історія екскурсійної діяльності в Україні : навч. посіб. Київ : Кондор, 2010. 166 с.
15. Чорна Л.В. Система підготовки майбутніх фахівців з туризму в університетах США . Викладач і студент : суб'єкт і суб'єктні відносини : зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. 2008. С. 89–91.
16. Шандор Ф.Ф. Сучасні різновиди туризму : навч. посіб. Київ : Знання, 2011. 334 с.
17. Колотуха О.В. Соціальний туризм в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Культура народів Причорномор'я*. 2009. № 176. С. 125–127.
18. Гаврилишин І.П. Туризм України: проблеми і перспективи. Київ, 2004. С. 38–43.
19. Дітюк П.П. Проектний підхід до формування готовності. Психологічна теорія і технологія навчання: наук. зб. Київ : Вид-во НПУ ім. М.П. Драгоманова. 2009. № 6. С. 85–92.
20. Пазенок В.С. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму : науково-навчальне видання. Київ : КУТЕП, 2008. 825 с.
21. Цехмістрова Г.С. Теорія туризму в контексті наукознавства : зб. наук. пр. Серія: Філософські науки. Київ ун-т туризму, економіки і права. Київ, 2009. Вип. 6. С. 84–91.
22. Басюк Д.І. Основи туризмології : навчально-методичний посібник. Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2005. 204 с.
23. Казарницькова Я.Л. Процес формування професійної компетентності та працездатності майбутнього фахівця туристичної індустрії. *Вісник*

Луганського національного університету ім. Тараса Шевченка. Серія: Педагогічні науки. 2009. №10 (173). С.67–74.

Додаткова:

1. Закон України «Про туризм» : за станом на 15.09.1995 р. Верховна Рада України. Офіц. вид. Київ : Парлам. вид-во, 2003. 172 с.
2. Мала гірнича енциклопедія : у 3 т. / редкол. В.С. Білецький (голова) та ін. Донецьк : Донбас, 2004. Т. 3. 644 с.
3. Парубочан В. Кризовий барометр від UN WTO. *Український туризм*. 2009. № 5. С. 98–101.
4. Тлумачний російсько-український словник психологічних термінів / уклад.: В.Й. Бродовська та ін. Київ : Професіонал, 2007. 512 с.
5. Великий тлумачний словник сучасної української мови. Київ : Перун, 1995. 1728 с.
6. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України. Київ : Юрінком Інтер, 2008. 1040 с.

Інформаційні ресурси:

1. Про затвердження Державної цільової соціальної програми розвитку в Україні спортивної та туристичної інфраструктури у 2011–2022 рр. : Постанова КМУ № 707 від 29 червня 2011 р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/707-2011-п>

Додаток А

ГЛОБАЛЬНИЙ ЕТИЧНИЙ КОДЕКС ТУРИЗМУ

Стаття 1. Внесок туризму у взаєморозуміння та повагу між народами й товариствами

1. Розуміння і поширення загальнолюдських етичних цінностей у дусі терпимості й поваги до релігійних, філософських і моральних переконань є одночасно основою і наслідком відповідального туризму; учасники туристичного процесу та самі туристи повинні брати до уваги соціально-культурні традиції та звичаї всіх народів, включаючи національні меншини й корінні народи, і визнавати їх гідність.

2. Туристичну діяльність необхідно здійснювати в гармонії зі специфічними особливостями та традиціями регіонів і країн, дотримуючись при цьому їх законів, звичаїв і традицій.

3. Спільноти, з одного боку, і місцеві учасники туристичного процесу, з іншого боку, повинні знайомитися і виявляти повагу до туристів, які їх відвідують, отримуючи уявлення про їх спосіб життя, смаки та очікування; освіта та професійна підготовка працівників сектора сприяють гостинному прийому.

4. Державна влада має забезпечувати захист туристів і відвідувачів та їх майна; вона повинна приділяти особливу увагу безпеці іноземних туристів, враховуючи їх особливу потенційну вразливість, сприяти прийняттю конкретних заходів за інформацією, профілактиці, захисту, страхуванню і допомозі, що відповідають їх потребам; необхідно суворо засуджувати і унеможливлювати відповідно до свого національного законодавства замахы, напади, пограбування й загрози стосовно туристів і працівників туристичної індустрії, а також умисне нанесення шкоди об'єктам туризму й об'єктам культурної та природної спадщини.

5. Під час подорожей туристи й відвідувачі не повинні допускати ніяких злочинних діянь або дій, які можуть розглядатися як злочинні за законами відвідуваної країни, а також поведінки, яка може здаватися зверхньою або навіть образливою для місцевого населення і яка може завдати шкоди місцевому середовищу; туристи й відвідувачі не повинні брати участь в розповсюдженні наркотиків, зброї, старожитностей, видів фауни і флори, що охороняються, а також предметів і речовин, які небезпечні або заборонені національним законодавством.

6. Туристи й відвідувачі мають ще до виїзду намагатися ознайомитися з характеристиками країн, які вони мають намір відвідати; вони повинні усвідомлювати ризики для здоров'я і безпеки, які неминуче пов'язані з виїздами за межі свого звичного середовища, і поводити себе таким чином, щоб звести ці ризики до мінімуму.

Стаття 2. Туризм – чинник індивідуального та колективного вдосконалення

1. Туризм – діяльність, яка найчастіше асоціюється з відпочинком, дозвіллям, спортом і спілкуванням з культурою та природою, має плануватися та практикуватися як привілейований засіб індивідуального й колективного вдосконалення; туризм є унікальним чинником самоосвіти, терпимості та пізнання законних відмінностей між народами й культурами та їх різноманітності.

2. У всіх видах туристичної діяльності необхідно дотримуватися рівності чоловіків і жінок; вони мають сприяти забезпеченню прав людини і особливо специфічних прав найменш захищених груп населення, особливо дітей, осіб літнього віку та інвалідів, етнічних меншин і корінних народів.

3. Експлуатація людини у всіх її формах, особливо сексуальна і передусім стосовно дітей, суперечить основним цілям туризму і є запереченням туризму і у зв'язку з цим згідно з міжнародним правом повинна переслідуватися при співпраці всіх зацікавлених держав без будь-яких поступок відповідно до

національного законодавства як відвідуваних країн, так і країн походження виконавців цих діянь, навіть коли вони відбуваються за кордоном.

4. Особливо корисними формами туризму, які варто заохочувати, є поїздки з релігійною, оздоровчою, освітньою метою, а також культурні та мовні обміни.

5. Потрібно заохочувати введення в освітні програми курсу про цінність туристичних обмінів, їх економічні, соціальні та культурні вигоди, а також про пов'язані з ними ризики.

Стаття 3. Туризм – чинник сталого розвитку

1. Усі учасники туристичного процесу зобов'язані охороняти природне середовище й ресурси з метою забезпечення здорового, поступального і сталого економічного зростання на благо рівноправного задоволення потреб і устремлінь теперішніх і майбутніх поколінь.

2. Центральна, регіональна й місцева влада повинна надавати першочергову увагу і фінансово стимулювати у фінансовому плані всі ті форми розвитку туризму, які дозволяють економити рідкісні та цінні природні ресурси, особливо воду й енергію, а також максимально уникати утворення відходів.

3. Із метою зменшення тиску туристичної діяльності на навколишнє середовище і для підвищення її корисного впливу на туристичну індустрію та на місцеву економіку необхідно сприяти більш рівномірному розподілу потоків туристів і відвідувачів у часі та просторі, особливо тих, що пов'язані з оплачуваними відпустками і шкільними канікулами, а також сприяти згладжуванню сезонності.

4. Потрібно планувати об'єкти туристичної інфраструктури та види туристичної діяльності таким чином, щоб забезпечувати захист природної спадщини, яку складають екосистеми й біологічне різноманіття, а також охороняти види дикої фауни і флори, яким загрожує зникнення; учасники туристичного процесу і насамперед професіонали сфери туризму мають погоджуватись із встановленням певних обмежень і меж на діяльність, яку вони здійснюють в особливо вразливих місцях (зонах пустель, полярних і

високогірних районах, прибережних зонах, тропічних лісах і вологих зонах), які підходять для створення природних парків або заповідників.

5. Природний туризм і екотуризм визнаються як цінні форми туризму в силу того, що вони виявляють повагу до природної спадщини і місцевого населення та дотримуються потенціалу прийому туристичних об'єктів.

Стаття 4. Туризм – сфера, яка використовує культурну спадщину людства і робить свій внесок у її збагачення

1. Туристичні ресурси є загальним надбанням людства; спільноти, на території яких вони розташовані, мають щодо них особливі права й обов'язки.

2. Туристична політика та діяльність здійснюються на основі поваги художньої, археологічної та культурної спадщини з метою її захисту та збереження для майбутніх поколінь; особлива увага при цьому приділяється охороні й піклуванню про пам'ятки, святилища та музеї, які повинні бути широко доступні для відвідування туристами; потрібно заохочувати доступ до культурних цінностей і пам'ятників, що знаходяться в приватному володінні, з повагою до прав їх власників, а також у будівлях релігійного характеру без шкоди для культових потреб.

3. Фінансові кошти, одержувані завдяки відвідуванню об'єктів і пам'ятників культури, потрібно хоча б частково використовувати для підтримання, охорони, поліпшення і реставрації цієї спадщини.

4. Туристичну діяльність потрібно планувати таким чином, щоб забезпечити збереження і процвітання традиційних ремесел, культури і фольклору, а не призвести до їх стандартизації та збіднення.

Стаття 5. Туризм – діяльність, вигідна для країн і співтовариств

1. Місцеве населення має залучатися до туристичної діяльності та брати участь на рівноправній основі в отриманні економічних, соціальних і культурних вигод, що виникають, особливо у формі прямого й опосередкованого створення в результаті цієї діяльності робочих місць.

2. Туристична політика має проводитися таким чином, щоб вона сприяла підвищенню життєвого рівня населення районів, які відвідуються, і відповідала їх потребам; при містобудівному та архітектурному плануванні й експлуатації туристичних центрів і засобів розміщення необхідно передбачати їх максимальну інтеграцію в місцеве соціально-економічне середовище; при рівних умовах першочергово треба шукати можливість найму місцевої робочої сили.

3. Необхідно приділяти особливу увагу специфічним проблемам прибережних зон та острівних територій, а також вразливим сільським і гірським районам, для яких туризм часто є однією з рідкісних можливостей розвитку в умовах занепаду традиційних видів економічної діяльності.

4. Професіонали сфери туризму, особливо інвестори, мають у межах правил, встановлених державною владою, проводити дослідження впливу своїх проектів розвитку на навколишнє середовище і природу, вони також повинні з максимальною транспарентністю і об'єктивністю надавати інформацію про свої майбутні програми та їх можливі наслідки і сприяти діалогу із зацікавленим населенням щодо їх змісту.

Стаття 6. Обов'язки учасників туристичного процесу

1. Професіонали сфери туризму зобов'язані надавати туристам об'єктивні, правдиві відомості про місця призначення і про умови поїздки, прийому та перебування; вони повинні забезпечувати чіткість положень договорів, пропонованих їх клієнтам як щодо характеру, ціни та якості послуг, які вони зобов'язуються надати, так і щодо фінансових зобов'язань у випадку одностороннього порушення договірних зобов'язань з їхнього боку.

2. Професіонали сфери туризму в тій мірі, в якій це від них залежить, спільно з органами державної влади повинні дбати про безпеку, запобігання нещасним випадкам, охорону здоров'я та гігієну харчування для осіб, що звертаються за їх послугами; вони мають забезпечувати належну систему страхування та допомоги; брати зобов'язання звітувати у відповідності з

умовами, передбаченими в їх національному законодавстві, і надавати справедливу компенсацію при невиконанні своїх договірних зобов'язань.

3. Професіонали сфери туризму в тій мірі, в якій це від них залежить, повинні сприяти культурному й духовному вдосконаленню туристів і дозволяти їм задовольняти під час поїздок свої релігійні потреби.

4. Влада держав, які направляють і приймають туристів, у контакті із зацікавленими професіоналами сфери туризму та їх асоціаціями, має забезпечувати прийняття та дотримання туристичними компаніями вищевказаних правил і зобов'язань із репатріації туристів у разі неспроможності компаній, які організували їх поїздки.

5. Уряди мають право і зобов'язані – особливо в кризових ситуаціях, інформувати своїх громадян про складні умови і навіть небезпеки, з якими вони можуть зіткнутися при поїздках за кордон, однак вони повинні надавати об'єктивні відомості, не завдаючи невинуватої або перебільшеної шкоди туристичній індустрії відвідуваних країн та інтересам компаній у своїх країнах; зміст таких можливих попереджень має попередньо обговорюватися з владою відвідуваних країн і зацікавленими особами; вироблені рекомендації повинні суворо відповідати серйозності існуючих ситуацій і обмежуватися тими географічними зонами, в яких є проблеми з безпекою; ці попередження мають пом'якшуватися чи скасовуватися при нормалізації ситуації.

6. Преса, особливо спеціалізована туристична, та інші засоби масової інформації, включаючи сучасні засоби електронного зв'язку, повинні забезпечувати правдиву і збалансовану інформацію про події та ситуації, які можуть вплинути на відвідуваність країн туристами; вони також повинні забезпечувати споживачів туристичних послуг точними й надійними відомостями; із цією метою також розробляються і застосовуються нові інформаційні технології; при цьому преса та інші засоби масової інформації жодним чином не повинні сприяти секс-туризму.

Стаття 7. Право на туризм

1. Можливість безпосередньо і особисто відкривати для себе і насолоджуватися визначними пам'ятками нашої планети являє собою право, яким рівною мірою володіють усі жителі Землі; все більш активна участь у внутрішньому й міжнародному туризмі має розглядатися як один із найкращих можливих проявів збільшення вільного часу, і цьому явищу не можна чинити жодних перешкод.

2. Загальне право на туризм є наслідком права на відпочинок і рекреацію, включаючи розумне обмеження робочого часу й періодичні оплачувані відпустки, що гарантується статтею 24 Загальної декларації прав людини (995_015) статтею 7 «d» Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права (995_042).

3. Необхідно стимулювати й розвивати при підтримці державної влади соціальний туризм і особливо колективний туризм, який сприяє широкому доступу до відпочинку, поїздок і відпусток.

4. Потрібно заохочувати і сприяти розвитку сімейного, молодіжного та студентського туризму, а також туризму для осіб похилого віку й інвалідів.

Стаття 8. Свобода туристичних подорожей

1. Відповідно до статті 13 Загальної декларації прав людини (995_015) туристи та відвідувачі мають право з урахуванням міжнародного права і національних законодавств вільного пересування по території своїх країн, а також з однієї держави в іншу; вони повинні мати можливість доступу до зон транзиту та перебування, а також до туристичних і культурних об'єктів, не піддаючись надмірним формальностям або дискримінації.

2. Туристи та відвідувачі повинні мати доступ до всіх наявних форм внутрішніх і зовнішніх комунікацій; оперативний і безперешкодний доступ до місцевого адміністративного, юридичного та медичного обслуговування; згідно з діючими дипломатичними конвенціями вони повинні мати можливість вільно звертатися до консульської влади країн свого походження.

3. Туристи та відвідувачі повинні користуватися тими ж правами, що і громадяни відвідуваної ними країни стосовно конфіденційності їх особистих даних і відомостей, особливо щодо даних, які зберігаються електронним способом.

4. Адміністративні формальності перетину кордонів, які введені державами або впливають із міжнародних угод (наприклад, візові, санітарні та митні формальності), повинні по можливості адаптуватися таким чином, щоб сприяти свободі подорожей і доступу максимальної кількості людей до міжнародного туризму; потрібно заохочувати угоди між групами країн, спрямовані на гармонізацію та спрощення цих формальностей; необхідно поступово скасовувати або коректувати спеціальні податки і збори, що обтяжують туристичну індустрію і завдають шкоди її конкурентоспроможності.

5. Відвідувачі повинні мати можливість купувати відповідно до економічного стану країни, з якої вони виїжджають, суми у вільно конвертованій валюті, необхідні для їх поїздок.

Стаття 9. Права працівників і підприємців туристичної індустрії

1. Основні права найманих і незалежних працівників туристичної індустрії та суміжних галузей необхідно гарантувати під контролем адміністрацій як держав їх походження, так і відвідуваних країн, з урахуванням специфічних обмежень, пов'язаних, зокрема, із сезонним характером їх діяльності, глобальним масштабом туристичної індустрії та гнучкістю, яка потрібна з огляду на специфіку їх роботи.

2. Наймані та незалежні працівники сфери туризму й суміжних галузей мають право і зобов'язані проходити належне початкове навчання та постійно підвищувати свою кваліфікацію, вони повинні мати гідне соціальне забезпечення; необхідно максимально підвищувати надійність їх зайнятості; для сезонних працівників сектора повинен бути запропонований особливий статус, особливо щодо їх соціального захисту.

3. Усі фізичні та юридичні особи, які володіють необхідними здібностями і кваліфікацією, повинні мати право займатися професійною діяльністю у сфері туризму в межах чинних національних законодавств; підприємці та інвестори, особливо представники малих і середніх підприємств, повинні мати вільний доступ до туристичного сектора з мінімальними юридичними й адміністративними обмеженнями.

4. Обмін досвідом, пропонований управлінським кадрам і працівникам із різних країн, як найманим, так і самодіяльним, сприяє вдосконаленню світової індустрії туризму; цьому необхідно максимально сприяти з урахуванням національних законодавств і міжнародних конвенцій.

5. Багатонаціональні компанії туристичної індустрії, які є незамінним чинником солідарності у справі розвитку й динамічного зростання міжнародних обмінів, не повинні зловживати домінуючим становищем, яке вони іноді займають; вони мають уникати свого перетворення в засоби штучного нав'язування співтовариствам соціально-культурних моделей; в обмін на їх свободу інвестувати й торгувати вони повинні брати участь у місцевому розвитку, не допускаючи зменшення зробленого ними внеску в економіку, в яких вони діють, унаслідок надмірної репатріації своїх прибутків або стимулювання імпорту.

6. Партнерство та встановлення збалансованих відносин між підприємствами країн, які відправляють і приймають, сприяють сталому розвитку туризму та справедливому розподілу вигод, що виникають у результаті його зростання.

Стаття 10. Реалізація принципів Глобального етичного кодексу туризму

1. Державні та приватні учасники туристичного процесу повинні співпрацювати задля реалізації цих принципів і повинні контролювати їх ефективне застосування.

2. Учасники туристичного процесу мають визнати роль, яку відіграють міжнародні організації, насамперед Всесвітня туристична організація, і

неурядові організації, які опікуються питаннями просування та розвитку туризму, захисту прав людини та охороною навколишнього середовища і здоров'я, з урахуванням дотримання основних принципів міжнародного права.

3. Ті самі учасники туристичного процесу повинні виявити намір передавати з метою примирення всі спірні питання, пов'язані із застосуванням або тлумаченням Глобального етичного кодексу туризму, неупередженому третьому органу – Всесвітньому комітету з етики туризму.

Навчальне видання
(українською мовою)

Люта Дарина Анатоліївна

СОЦІАЛЬНИЙ ТУРИЗМ

Практикум

для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра
спеціальності «Туризм»
освітньо-професійної програми «Туризм»

Рецензент *Г.А. Омеляненко*

Відповідальний за випуск *Н.В. Маковецька*

Коректор *Е.А. Криволапов*