

**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**

**2020**

**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 №     від                    2020  
р.

**Запоріжжя  
2020**

УДК: 338.481.32:338.486.1.027(076.5)

Л96

Люта Д.А. Соціальний туризм: практикум для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності 242 «Туризм» освітньо-професійної програми «Туризм». Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2020. 20 с.

Практикум містить різні види завдань (тести, рольові ігри, опитувальники тощо) та інші форми активної роботи, спрямовані на закріплення й осмислення теоретичного матеріалу та формування необхідних умінь і навичок. Всі практичні завдання структуровані за темами робочої програми навчальної дисципліни «Соціальний 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.....	5
Тема 1. Загальна характеристика туризму як сфери діяльності.....	6
Тема 2. Особливості соціального туризму у світі та в Україні.....	8
Тема 3. Перспективи розвитку соціального туризму в Україні.....	10
Тема 4. Обслуговування соціальних верств населення при організації турів.....	11
Тема 5. Екскурсійна діяльність. Робота з соціальними верствами населення.....	13
Тема 6. Культура обслуговування соціальних верств населення у зкладах розміщення та громадського харчування.....	15
Тести.....	18
Глосарій.....	20
Рекомендована література.....	22

## ВСТУП

Курс «Соціальний туризм» належить до вибіркових дисциплін циклу професійної підготовки здобувачів вищої освіти, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Туризм». Він покликаний:

- ознайомити студентів із соціально-економічними умовами країни для розвитку соціального туризму;
- визначити сутність поняття соціальний туризм;
- визначити перспективи цього виду діяльності в Україні.

Метою навчальної дисципліни є визначення соціального туризму як нового та малорозвиненого виду туризму, а також аналіз та узагальнення інформації про розробку та реалізацію соціальних турів.

Основним завданням видання є формування у студентів системи теоретичних умінь і навичок щодо професійної діяльності у сфері соціального туризму.

У виданні запропоновано ребуси, анаграми, кросворди, рольові та дискусійні ігри тощо для виконання практичних завдань. Також видання має тести та глосарій.

Навчальний матеріал викладено послідовно у шести темах відповідно до робочої програми навчальної дисципліни.

## Тема № 1. «Загальна характеристика туризму як сфери діяльності»

### Завдання № 1.

#### *Засвоєння термінів і понять.*

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

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

**Всесвітня туристична організація (ВТО)** – спеціалізована установа ООН відповідальна за 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 інші.

### Завдання № 2.

#### *Опрацювання основного теоретичного матеріалу.*

У сучасному світі туризм – це багатогранне явище, тісно пов'язане з економікою, історією, географією, архітектурою, медициною, культурою, спортом та іншими науками.

Функціями туризму є: 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 визначає Закон 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. Він встановлює засади раціонального використання туристичних ресурсів та регулює відносини, пов'язані з організацією і 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 й управління усім комплексом туристично-рекреаційної та екскурсійної діяльності як в межах держави, так і на міждержавному рівні. Ці передумови реалізуються у створенні туристичних організацій.

Туристичні організації можна класифікувати за такими ознаками:

- національно-територіальна: міжнародні, регіональні та національні туристичні організації; їх діяльність має світовий, регіональний та національний характер;
- суспільно-державна: урядові, громадські, приватні;

- вид діяльності: регулюючі, постачальники, ринкові агенти, розробники, консультанти, проектні організації, навчальні організації, видавці, професійні асоціації, торгівельні та споживацькі організації;
- сфера діяльності: транспортні (авіаційні, автобусні, залізничні, автомобільні і круїзні), туристичні агенти, туроператори, локальні профспілки.

Постійне розширення і розвиток міжнародного туристичного обміну викликало необхідність його міжнародно-правової регламентації: вироблення різноманітних правових інститутів і створення спеціалізованих міжнародних туристичних організацій.

### **Завдання № 3.**

#### ***Закріплення вивченого.***

1. Що таке туризм?
2. Які функції виконує туризм?
3. Які існують міжнародні туристичні організації?
4. Які існують види туризму?
5. Що таке WTO?
6. Який Закон України регламентує туристичну діяльність в країні?

### **Завдання № 4.**

#### ***Виконання практичного завдання.***

Проведення вікторини «Значення туризму для суспільства країни».

Мета – розвиток усного мовлення та закріплення вивченого матеріала теми заняття.

Час проведення: 20 хвилин.

Кількість гравців: всі присутні.

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



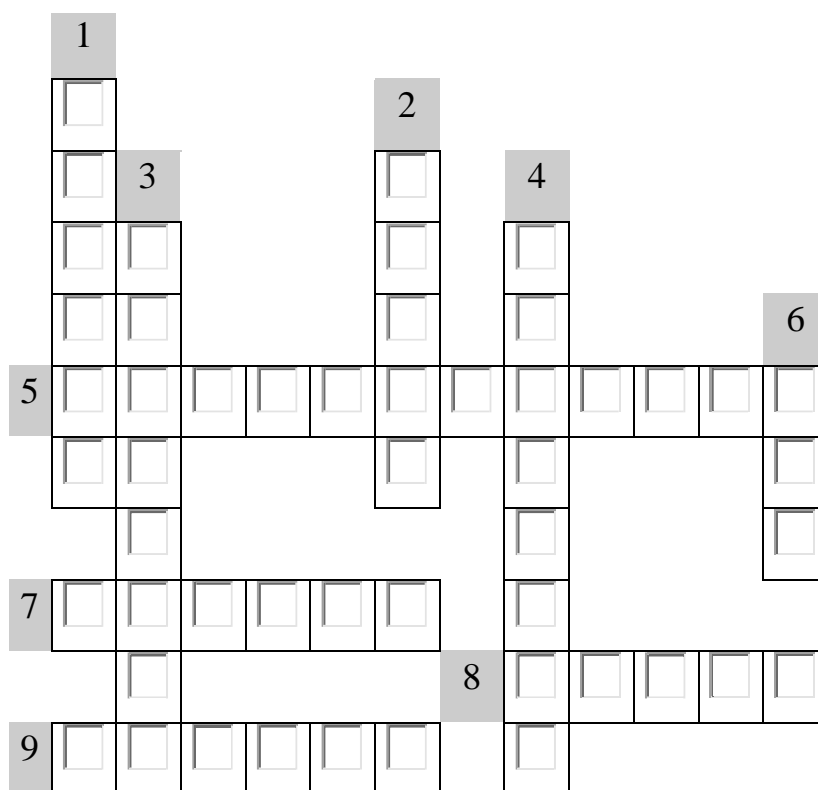
Питання вікторини:

- Яке позитивне значення має туризм для суспільства?;
- Яке негативні риси може мати туризм?;
- Які основні функції туризму?;
- Які види туризму існують?;
- Завдяки яким законам регламентується туристична діяльність в Україні?;
- Яку користь приносить туризм для економіки країни?;
- Які існують міжнародні туристичні організації?.

### Завдання № 5.

#### *Виконання практичного завдання.*

Прочитай уважно природничо-туристичні загадки. Розгадай кросворд, вписавши відповіді на загадки по горизонталі та вертикалі згідно з номерами запитань.



1. Довго теплим бути в ньому каві, чаю запашному. У мандрівці та поході стане завжди у нагоді.
2. Маю я меридіани, паралелі, океани, і міста, й країни, й ріки, захід, північ, південь, схід, що ж таке я, – назовіть.
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 вірний 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 вмить хатинку.
9. Поведе тебе лісами, і полями, і степами, ще й до хати приведе, на порозі пропаде.

### **Завдання № 6.**

#### ***Виконання практичного завдання.***

Визначити 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 вибрати 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»**

### **Завдання № 1.**

#### ***Засвоєння термінів і понять.***

**Туристична індустрія** – це 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** – це подорожі, що субсидуються із джерел позабюджетного фінансування та за рахунок коштів, що виділяються з державного бюджету на соціальні потреби.

## **Завдання № 2.**

### ***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 або інші організації надають соціальну допомогу.

Загалом соціальний туризм можна визначити як здійснення туристської активності та організацію туристичної діяльності, що спрямована на задоволення рекреаційних, пізнавальних, економічних та духовних потреб особи шляхом переміщення соціальних суб'єктів в соціальному просторі.

Основні завдання соціального туризму обумовлені специфічними функціями. Насамперед, 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. А також виділяє категорії осіб, що 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 малі прибутки і тому не користуються високоякісними туристичними послугами. Дана категорія громадян потребує пільги соціального характеру. До неї відносяться в першу чергу багатодітні сім'ї, діти-сироти, вихованці дитячих будинків і шкіл-інтернатів, учнівська та працююча молодь, пенсіонери, інваліди та малозабезпечені громадяни.

Можна також відзначити, що у таких високорозвинених країнах, як Німеччина та 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 і сервісних послуг.

### **Завдання № 3.**

#### ***Закріплення вивченого.***

1. Яка сутність соціального туризму?
2. Які категорії населення відносяться до споживачів соціального туризму?
3. Що таке туристична індустрія?

### **Завдання № 4.**

#### ***Виконання практичного завдання.***

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

Потрібно прочитати твердження та висловити свою думку стосовно нього: 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 чисельну 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, турфірми мають бути частиною ринкової економіки. Але при цьому, соціальний туризм не повинен послабляти комерційних джерел діяльності цих туристичних фірм та не 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 та школярів, а також працюють системи обміну відпочиваючих із зарубіжних країн. Певною мірою соціальний туризм на сьогодні реалізується через систему спеціальних знижок, що надають комерційні туроператори певним групам населення».

#### **Завдання № 5.**

*Виконання практичного завдання.*

Відгадати ребус.



#### **Завдання № 6.**

*Виконання практичного завдання.*

Розгадати анаграми. З отриманих слів скласти речення.

1) ОЄРЯЪАВВСЗТИ \_\_\_\_\_

2) ЇДСБТН \_\_\_\_\_

3) ЄАУВПСДІТ \_\_\_\_\_

4) ЕД \_\_\_\_\_

5) АТМ \_\_\_\_\_

6) ИМТУЗР \_\_\_\_\_

Відповідь: \_\_\_\_\_

### **Тема № 3 «Перспективи розвитку соціального туризму в Україні»**

## **Завдання № 1.**

### ***Засвоєння термінів і понять.***

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

**Держава** – це політична форма організації правління, що характеризується суверенною владою, політичним та 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 та керівництво загальносуспільними правами.

## **Завдання № 2.**

### ***Опрацювання основного теоретичного матеріалу.***

Туристська галузь України завдяки багатим природним, історико-культурним, трудовим ресурсам цілком може претендувати на чільні позиції в економіці держави. Але для цього їй необхідна державна підтримка, визнання її пріоритетною не на словах, а на ділі. Гасло Всесвітньої Туристської Організації «Де розвивається туризм, відступає бідність» є актуальним для нашої держави. На сьогоднішній день послугами туристських фірм в Україні користується лише 8% населення держави. Інша частина населення або організовує свій відпочинок самотужки, або в силу соціально-економічних причин взагалі не має можливості повноцінного відпочинку і оздоровлення.

Головна проблема соціального туризму полягає у пошуку джерел його фінансування. За відсутності законодавчої бази, належних правових норм, кадрових і фінансових документів соціальний туризм може перетворитися у місце годівлі для несумлінних осіб.

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

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

### Завдання № 3.

#### *Закріплення вивченого.*

1. Що таке держава?
2. Що таке соціальна верства?
3. Який стан соціального туризму в Україні?

### Завдання № 4.

#### *Виконання практичного завдання.*

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 № 5.**

### ***Виконання практичного завдання.***

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

## **Завдання № 6.**

### ***Виконання практичного завдання.***

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

Прочитати твердження та висловити свою думку стосовно кожного. Обґрунтувати чому погоджуєтесь, або не погоджуєтесь.

- 1) Соціальний туризм у світі розвинений на достатньому рівні.
- 2) В Україні соціальний туризм є недостатньо розвиненим.
- 3) Існують шляхи розвитку соціального туризму в Україні.

## **Тема № 4 «Обслуговування соціальних верств населення при організації турів»**

## **Завдання № 1.**

### ***Засвоєння термінів і понять.***

**Тур (подорож)** – це переміщення якоюсь певною територією з метою її вивчення, а також із загальноосвітньою, пізнавальною, спортивною цілями.

**Турист** – це 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.

**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 та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туropolиторську 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 туropolиторів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг.

## **Завдання № 2.**

### ***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 провадиться розробка схеми маршруту та його оптимізація.

Розробці туру передують два моменти:

1) маркетингові дослідження ринку, визначення споживчих сегментів та виділення цільового ринку;

2) оцінка власних можливостей з освоєння обраного цільового ринку.

Розробки турів повинні 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; конгресні; 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: уїкендові (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.

### **Завдання № 3.**

### ***Закріплення вивченого.***

1. Що таке тур?
2. Хто такий турист?
3. За якими ознаками поділяють види турів?

### **Завдання № 4.**

#### ***Виконання практичного завдання.***

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

- маркетингові дослідження ринку, визначення споживчих сегментів та 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 № 5.**

#### ***Виконання індивідуального завдання.***

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

### **Завдання № 6.**

#### ***Виконання індивідуального завдання.***

Відгадати ребус.



**Тема № 5 «Екскурсійна діяльність. Робота з соціальними верствами населення.»**

**Завдання № 1.**

***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, крім 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.

**Завдання № 2.**

### ***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.

В процесі підготовки нової екскурсії доцільно виділити наступні етапи:

1. Визначення мети екскурсії.
2. Формулювання теми.
3. Відбір літератури і 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 та вивчення екскурсійних об'єктів.
8. Складання маршруту екскурсії.
9. Об'їзд чи 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.

### **Завдання № 3.**

#### ***Закріплення вивченого.***

1. Що таке екскурсія?

2. Яка функція екскурсії?
3. Які є етапи підготовки екскурсії?
4. Хто такий екскурсант?
5. Хто такий екскурсовод?

#### **Завдання № 4.**

*Виконання практичного завдання.*

Відгадати ребус.



#### **Завдання № 5.**

*Виконання практичного завдання.*

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: всі присутні.

Опис проведення гри. Всі присутні студенти виконують ролі екскурсантів-пенсіонерів. Екскурсовод проводить екскурсію з урахуванням вікових, фізичних і психологічних особливостей екскурсантів. Об'єкти екскурсії обираються викладачем.

#### **Завдання № 6.**

*Виконання практичного завдання.*

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

Потрібно прочитати твердження та висловити свою думку стосовно нього: Чи згодні ви з такою думкою? Що хотіли б додати до сказаного? тощо.

«Для незрячих екскурсантів замало послухати про історію експонату, їм ще треба описати цю річ. Екскурсовод має звертати увагу на дрібниці, чи описує картину, чи приміщення, чи будинок. Із нечуючими теж треба по-особливому поводитися. Під час екскурсії можна обійтися без сурдоперекладача, бо часто такі люди читають по губах. Тому екскурсовод повинен мати чітку артикуляцію. Для людей із обмеженими фізичними можливостями, як на візках, бажано, аби у музейних залах підлога була не слизькою та без порогів, двері не вужчі 90 см і був пандус або ж окремий вхід.»

## **Тема № 6 «Культура обслуговування соціальних верств населення у закладах розміщення та громадського харчування»**

### **Завдання № 1.**

#### ***Засвоєння термінів і понять.***

**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 складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю.

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

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

**Споживач** – це 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.

## **Завдання № 2.**

### ***Опрацювання основного теоретичного матеріалу.***

В процес приймання гостей входять такі етапи: зустріч гостя, оформлення документів, проведення до номера, надання інформації про роботу господарств, що надають різні 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 удосконалюється.

Метою обслуговування персоналу є створення відкритої атмосфери, так звертаючись до гостя по імені можна домогтися його прихильності. Гості та співробітники повинні 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 і його очікування виправдалися.

Тактовна поведінка співробітників готельного господарства складається з ряду факторів. Головний з них – не помічати помилки і недоліки у 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.

Організація харчування в туризмі має такі складові:

- 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.

### **Завдання № 3.**

#### ***Закріплення вивченого.***

1. Яка сутність готельних послуг?
2. На які категорії можна розділяти гостей?
3. Що таке готель?
4. Яка сутність послуг харчування?
5. Хто може бути споживачем послуг харчування?

### **Завдання № 4.**

#### ***Виконання практичного завдання.***

Проведення рольової гри «Гість».

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

Час проведення: 10-15 хвилин.

Кількість гравців: 2 учасників.

Опис проведення гри. Один з учасників гість, інший працівник закладу харчування. Мета «гостя» пояснити, чого він потребує не використовуючи мову. Мета «працівника» зрозуміти «гостя» та зробити все для задоволення його потреб.

## Завдання № 5.

### *Виконання практичного завдання.*

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 № 6.

### *Виконання практичного завдання.*

Проведення рольової гри «Комунікація».

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

Час проведення: 10-15 хвилин.

Кількість гравців: 2 учасників.

Опис проведення гри. Один з учасників гість, інший працівник закладу розміщення. Мета «гостя» максимально виказувати невдоволення стосовно його умов перебування в закладі. Мета «працівника» мінімізувати невдоволення та зробити все для задоволення «гостя».

## ТЕСТИ

*1. Соціальний туризм – це:*

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

- А) Міжнародна конфедерація вільних профспілок;
- Б) Бюро з соціального туризму;
- В) Організація об'єднаних націй.

5. В класифікації видів туризму соціальний туризм підлягає під категорію:

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

6. Головна мета соціального туризму це:

- А) подорожі і 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 і лікування.

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

- А) спортивний та сільський;
- Б) лікувальний та релігійний;
- В) всі вище перераховані.

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

- 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 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 актів законодавства України;

В) постійне розширення і розвиток міжнародного туристичного обміну.

*12. Як розшифровується абревіатура WTO?*

А) Всесвітня туристична організація;

Б) Всесвітнє туристське об'єднання;

В) Всеукраїнська туристична організація.

*13. Що таке туристична індустрія?*

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

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

*14. Соціальна верства – це:*

А) це населення країни;

Б) це певний соціальний клас;

В) це частина суспільного класу, соціальна група, соціальний стан.

*15. Тур (подорож) – це:*

А) це переміщення якоюсь певною територією з метою її вивчення, а також із загальноосвітньою, пізнавальною, спортивною цілями;

Б) це переміщення туриста в межах певної країни;

В) це комплекс заходів для оздоровлення.

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

А) фахівці туристичного супроводу;

Б) туристичні агенти та туристичні оператори;

В) органи державної та приватної власності.

*17. Екскурсія – це:*

А) це колективне відвідування музею, пам'ятного місця, виставки, підприємства тощо; поїздка, прогулянка з освітньою, науковою, спортивною або розважальною метою;

Б) це діяльність з організації подорожей;

В) це прогулянка певними туристичними об'єктами.

*18. Споживач – це:*

А) це фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом;

Б) це 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) це фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування.

*19. Які етапи включає процес приймання гостей у закладі розміщення?:*

А) зустріч гостя, оформлення документів, проведення до номера, надання інформації про роботу господарств, що надають різні 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 з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів.

**Всесвітня туристична організація (ВТО)** – спеціалізована установа ООН відповідальна за просування відповідального, стійкого та загальнодоступного туризму.

**Гіди-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу** – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім 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 складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю.

**Держава** – це політична форма організації правління, що характеризується суверенною владою, політичним та 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 та 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** – це 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** – це частина суспільного класу, соціальна група, соціальний стан.

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

**Споживач** – це 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.

**Тур (подорож)** – це переміщення якоюсь певною територією з метою її вивчення, а також із загальноосвітньою, пізнавальною, спортивною цілями.

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

**Турист** – це 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** – це діяльність з надання різноманітних туристичних послуг відповідно до вимог Закону України "Про туризм" та інших актів законодавства України.

**Туристична індустрія** – це 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 з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та 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.

## ДОДАТКИ

Додаток 1.

### ГЛОБАЛЬНИЙ ЕТИЧНИЙ КОДЕКС ТУРИЗМУ

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

1. Розуміння і поширення загальнолюдських етичних цінностей у душі терпимості і поваги різноманітності релігійних, філософських і моральних переконань є одночасно основою і наслідком відповідального туризму; учасники туристського процесу і самі туристи повинні брати до уваги соціально-культурні традиції та звичаї всіх народів, включаючи національні меншини і корінні народи, і визнавати їх гідність.
2. Туристську діяльність необхідно здійснювати в гармонії зі специфічними особливостями і традиціями приймаючих регіонів і країн, дотримуючись при цьому їх законів, звичаїв і традицій.
3. Приймаючі спільноти, з одного боку, і місцеві учасники туристського 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 повинна забезпечувати захист туристів і відвідувачів та їх майна; вони повинні приділяти особливу увагу безпеці іноземних туристів, враховуючи їх особливу потенційну вразливість, вони сприяють прийняттю конкретних заходів за інформацією, профілактиці, захисту, страхуванню і допомозі, що відповідають їх потребам; необхідно суворо засуджувати і пригнічувати відповідно до свого національного законодавства замаху, напади, пограбування і загрози, що стосуються туристів і працівників туристської індустрії, а також умисне нанесення шкоди туристським об'єктам та об'єктам культурної і природної спадщини.

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

6. Туристи і відвідувачі повинні 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 звичайного середовища, і вести себе таким чином, щоб звести ці ризики до мінімуму.

*Стаття 2. Туризм – фактор індивідуального і колективного удосконалення.*

1. Туризм – діяльність, найчастіше асоціюється з відпочинком, дозвіллям, спортом і спілкуванням з культурою і природою, має плануватися та практикуватися як привілейований засіб індивідуального і колективного вдосконалення; коли туризм практикується з духовним розкріпаченням, він стає унікальним фактором самоосвіти, терпимості і пізнання законних відмінностей між народами та культурами та їх різноманітності.

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

3. Експлуатація людини у всіх її формах, особливо, сексуальної, і особливо по відношенню до дітей, суперечить основним цілям туризму і є запереченням туризму та в зв'язку з цим, у відповідності з міжнародним правом, повинна енергійно переслідуватися при співпраці всіх зацікавлених держав без будь-яких поступок відповідно до національного законодавства як відвідуваних країн, так

і країн походження авторів цих діянь, навіть коли вони відбуваються за кордоном.

4. Особливо корисними формами туризму, які слід заохочувати, є поїздки з релігійними, оздоровчими, освітніми цілями, а також для культурних і мовних обмінів.

5. Слід заохочувати введення в освітні програми курсу про цінність туристських обмінів, їх економічних, соціальних і культурних вигод, а також про пов'язані з ними ризики.

### *Стаття 3. Туризм – фактор сталого розвитку.*

1. Всі учасники туристського процесу зобов'язані охороняти природне середовище і ресурси з метою забезпечення здорового, поступального і сталого економічного зростання на благо рівноправного задоволення потреб і устремлінь сьогоденних і завтрашніх поколінь.

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

3. З метою зменшення тиску туристської діяльності на навколишнє середовище і для підвищення її корисного впливу на туристську індустрію і на місцеву економіку, слід сприяти більш рівномірному розподілу потоків туристів та відвідувачів у часі і просторі, особливо, пов'язаних з оплачуваними відпустками і шкільними канікулами, а також сприяти згладжуванню сезонності.

4. Слід планувати об'єкти туристської інфраструктури та види туристської діяльності таким чином, щоб забезпечувати захист природної спадщини, яку складають екосистеми та біологічне різноманіття, а також охороняти види дикої фауни і флори, яким загрожує зникнення; учасники туристського процесу, і особливо, професіонали сфери туризму повинні погоджуватися з 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 чи заповідників.

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

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

1. Туристські ресурси є загальним надбанням людства; спільноти, на території яких вони розташовані, мають по відношенню до них особливі права і обов'язки.

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

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

4. Туристську діяльність слід планувати таким чином, щоб забезпечити збереження і процвітання традиційних ремесел, культури та фольклору, а не вести до їх стандартизації і збіднення.

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

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

2. Туристська політика повинна проводитися таким чином, щоб вона сприяла підвищенню життєвого рівня населення районів, які відвідуються, і відповідала

їх потребам; при містобудівному та архітектурному плануванні та експлуатації туристських центрів і засобів розміщення необхідно передбачати їх максимальну інтеграцію в місцеве соціально-економічне середовище; при рівних умовах у першу чергу слід вишукувати 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, повинні, в рамках правил, встановлених державною владою, проводити дослідження впливу своїх проєктів 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 з зацікавленим населенням щодо їх змісту.

#### *Стаття 6. Обов'язки учасників туристського 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 ясність положень договорів, пропонуваних їх клієнтам, як у плані характеру, ціни і якості послуг, які вони зобов'язуються надати, так і в плані 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 нещасних випадків, охорону здоров'я та гігієну харчування для осіб, що звертаються за їх послугами; вони повинні забезпечувати належні системи страхування і допомоги; брати зобов'язання звітувати у відповідності з умовами, передбаченими в їх національному законодавстві, і надавати справедливую компенсацію при невиконанні своїх договірних зобов'язань.



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

4. Влада держав, які направляють і приймають туристів, в контакт з зацікавленими професіоналами сфери туризму та їх асоціаціями, повинна забезпечувати прийняття та дотримання туристськими компаніями вищевказаних правил і зобов'язань з репатріації туристів у разі неспроможності компаній, які організували їх поїздки.

5. Уряди мають право і несуть обов'язок – 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 повідомляти такі відомості, не завдаючи не виправданої або перебільшеної шкоди туристській індустрії приймаючих країн та інтересам компаній у своїх країнах; зміст таких можливих попереджень має попередньо обговорюватися з владою приймаючих країн та зацікавленими професіоналами; вироблені рекомендації повинні суворо відповідати серйозності сформованих ситуацій і обмежуватися тими географічними зонами, в яких підтверджені проблеми з безпекою; ці попередження повинні пом'якшуватися чи скасовуватися, як тільки відновлюється нормальне положення.

6. Преса, особливо, спеціалізована туристська преса 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 туристами; вони також повинні забезпечувати споживачів туристських послуг точними і надійними відомостями; з 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 в рівній мірі

володіють всі жителі Землі; все більш активна участь у внутрішньому і міжнародному туризмі має розглядатися як одне з 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 і періодичні оплачувані відпустки, що гарантується у статті 24 Загальної декларації прав людини (995\_015) і в статті 7 «d» Міжнародного пакту про економічні, соціальні і культурні права (995\_042).

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

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

#### *Стаття 8. Свобода туристських 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 в зони транзиту та перебування, а також на туристські і культурні об'єкти, не піддаючись надмірним формальностям або дискримінації.

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

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

4. Адміністративні формальності перетину кордонів, які введені державами або впливають з міжнародних угод, як наприклад, візові, санітарні та митні формальності, повинні у міру можливості адаптуватися таким чином, щоб сприяти свободі подорожей і доступу максимального числа людей до міжнародного туризму; слід заохочувати угоди між групами країн, спрямовані на гармонізацію і спрощення цих формальностей; слід поступово скасовувати або коректувати спеціальні податки і збори, що обтяжують туристську 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 туристської індустрії та суміжних галузей необхідно гарантувати під контролем адміністрацій як держав їх походження, так і приймаючих країн, з урахуванням специфічних обмежень, пов'язаних, зокрема, з сезонним характером їх діяльності, глобальним масштабом туристської індустрії і гнучкістю, яка потрібно від них у зв'язку з характером їх роботи.

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

3. Всі фізичні та юридичні особи, які володіють необхідними здібностями і кваліфікацією, повинні мати право займатися професійною діяльністю в сфері туризму у рамках діючих національних законодавств; підприємці та інвестори, особливо представники малих і середніх підприємств, повинні мати вільний доступ до туристського сектору з мінімальними юридичними та адміністративними обмеженнями.

4. Обмін досвідом, пропонуваній управлінським кадрам і працівникам з різних країн, як найманим, так і самодіяльним, сприяють вдосконаленню світової індустрії туризму; їм слід максимально сприяти з урахуванням національних законодавств і міжнародних конвенцій.

5. Багатонаціональні компанії туристської індустрії, які є незамінним чинником солідарності в справі розвитку і динамічного зростання міжнародних обмінів, не повинні зловживати домінуючим положенням, яке вони іноді займають; вони повинні уникати свого перетворення в засоби штучного нав'язування приймаючим співтовариствам соціально-культурних моделей; в обмін на їх свободу інвестувати і торгувати, яку слід повністю визнати, вони повинні брати участь у місцевому розвитку, не допускаючи зменшення внесеного ними вкладу в економіку, в яких вони діють, внаслідок надмірної репатріації своїх прибутків або стимулювання імпорту.

6. Партнерство та встановлення збалансованих відносин між підприємствами відправляючих і приймаючих країн сприяють сталому розвитку туризму і справедливому розподілу вигод, що утворюються в результаті його зростання.

*Стаття 10. Реалізація принципів Глобального етичного кодексу туризму.*

1. Державні і приватні учасники туристського процесу повинні співпрацювати в справі реалізації цих принципів і повинні контролювати їх ефективне застосування.

2. Учасники туристського процесу повинні визнати роль, яку відіграють міжнародні організації, в першу чергу Всесвітня туристська організація, і неурядові організації, які займаються питаннями просування та розвитку туризму, захисту прав людини та охороною навколишнього середовища і здоров'я, з урахуванням дотримання основних принципів міжнародного права.

3. Ті ж учасники туристського процесу повинні проявити намір передавати з метою примирення всі спірні питання, пов'язані із застосуванням або тлумаченням Глобального етичного кодексу туризму, неупередженому третьому органу, іменованому «Всесвітній комітет з етики туризму».

## 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. К.: ОКФА. 1995. 80 с.
5. Малахов В.А. Апологія туризму. Екзистенційно-етичний сенс туризму як різновиду подорожування. Філософські нариси туризму. К., 2005. С. 123.
6. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури. 2007. 424 с.
7. Пазенок В.С. Філософія туризму : навч. посіб. К.: Кондор, 2009. 268 с.
8. Пазенок В.С. Філософія : навч. посіб. К. : Академвидав, 2008. 280 с.
9. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. К. : 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. К. : Тонар, 2007. 356 с.
11. Сенін В.С. Організація міжнародного туризму: підруч. М.: Фінанси і статистика, 2003. 400 с.
12. Степанець Н.П. Досвід розвинутих країн у підготовці фахівців для сфери туризму: компетентісний підхід // Географія та туризм: наук. зб. К. : 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. К. : Альтерпрес, 2011. № 16. С. 18-25.
14. Федорченко В.К. Історія екскурсійної діяльності в Україні / навч. посіб. К.: 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. К.: 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. К., 2004. С. 38-43.
19. Дітюк П.П. Проектний підхід до формування готовності // Психологічна теорія і технологія навчання: наук. зб. К.: Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2009. № 6. С. 85 – 92.
20. Пазенок В.С. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму. Науково-навчальне видання. К.: КУТЕП, 2008. 825 с.
21. Цехмістрова Г.С. Теорія туризму в контексті наукознавства / Зб. наук. пр. Сер. Філософські науки / Київ ун-т туризму, економіки і права. К., 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. Гаазька декларація Міжпарламентської конференції з туризму станом на 14 квіт. 1989 р. / Міжнародний туризм і право. М.: НІМП, 1999. 241 с.
2. Закон України «Про вищу освіту» : станом на 17.01.2002 р. / Верховна Рада України. Офіц. вид. К.: Парлам. вид-во, 2002. 100 с.
3. Закон України «Про туризм» : за станом на 15.09.1995 р. / Верховна Рада України. Офіц. вид. К. : Парлам. вид-во, 2003. 172 с.
4. Мала гірнича енциклопедія : [у 3 т.] / редкол. В.С. Білецький (голова) [та ін.]. Донецьк: Донбас, 2004. Т. 3. 644 с.
5. Парубочан В. Кризовий барометр від UN WTO // Український туризм. 2009. № 5. С. 98 – 101.
6. Тлумачний російсько-український словник психологічних термінів [уклад. В.Й. Бродовська та ін.]. К. : Професіонал, 2007. 512 с.
7. Великий тлумачний словник сучасної української мови. К.: Перун, 1995. 1728 с.
8. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України. К. : 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 No 707 від 29 червня 2011 р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/707-2011-п>

Люта Дарина Анатоліївна

## СОЦІАЛЬНИЙ ТУРИЗМ

практикум

для здобувачів освітнього рівня бакалавра  
спеціальності «Туризм»  
освітньо-професійної програми «Туризм»

Рецензент *Г.А. Омеляненко*

Відповідальний за випуск *Н.В. Маковецька*

Коректор *Е.А. Криволапов*