

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО  
ГОСПОДАРСТВА**

**В.В. Величко**

***МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ***

до практичних занять з дидактичним забезпеченням з дисципліни

***«ОРГАНІЗАЦІЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ»***

(для студентів 2 курсу денної та заочної форми навчання  
напряму підготовки 6.020107 «Туризм» )

**ХАРКІВ ХНАМГ 2009**

Методичні вказівки до практичних занять з дидактичним забезпеченням з дисципліни «Організація рекреаційних послуг» (для студентів 2 курсу денної та заочної форми навчання напряму підготовки 6.020107 «Туризм») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва.; укл.: Величко В. В.; — Х.: ХНАМГ, 2009. – 28 с.

Укладач: В. В. Величко

Рецензент: доц., к.е.н. О.А. Карлова

Рекомендовано кафедрою Туризму і готельного господарства,  
протокол № 2 від 27.09. 2009 р.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ ТА ТЕМАМИ.....	6
2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ .....	9
3. МЕТОДИКИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ .....	13
4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ .....	16
5. ПИТАННЯ ДО ЕКЗАМЕНУ .....	22
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ .....	25

## ВСТУП

Програма вивчення дисципліни «Організація рекреаційних послуг» складена відповідно до місця і значення дисципліни за структурно-логічною схемою, передбаченою освітньо-кваліфікаційною програмою підготовки бакалаврів відповідно до освітньо-кваліфікаційних вимог й охоплює всі змістові модулі, визначені анотацією для мінімальної кількості годин.

Робочою програмою дисципліни передбачено проведення практичних (семінарських) занять.

*Семінарське заняття* — форма навчального заняття, спрямована на закріплення студентом теоретичних знань, отриманих як на лекційних заняттях, так і в процесі самостійного вивчення матеріалу, а також під час виконання індивідуальної роботи.

*Практичне заняття* – форма навчального заняття, спрямована на формування системи практичних знань з сучасного стану й розвитку підприємств готельного, санаторно-курортного, ресторанного та туристського бізнесу; знайомство з професійною термінологією.

За кожною з тем, включених до курсу навчальної дисципліни «Організація рекреаційних послуг», проводиться практичне заняття з метою закріплення студентом теоретичних знань, одержаних на лекційних заняттях чи в результаті самостійного вивчення необхідного матеріалу, а також в ході виконання науково-дослідної роботи (курсової роботи), і одержання практичних навичок.

Заняття включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування завдань з їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, тестовий контроль, їх перевірка і оцінювання.

Під час проведення практичних занять організовується дискусія щодо попередньо визначених тем, до яких студенти готують реферати або доповіді, а

також обговорюються проблемні питання, на які мають бути знайдені відповіді в результаті дискусії.

На практичних заняттях у студентів повинні сформуватися вміння і навички вирішення маркетингових завдань та виконання відповідних функцій, а також виховання здатності до творчого пошуку напрямків та резервів удосконалення маркетингової діяльності підприємств сфери гостинності.

У ході проведення практичного заняття студенти самостійно або у групах вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, виробничі ситуації чи ділові ігри. З метою виявлення рівня засвоєння матеріалу викладачем проводяться перевірка і обговорення роботи, яку виконували студенти, а також підведення підсумків з одержанням студентами відповідної оцінки залежно від результатів виконаної роботи.

Слід зазначити, що проведення практичних занять вимагає наявності попередньо підготовленого матеріалу (тести, різні завдання тощо).

За кожне практичне заняття виставляють оцінки, які враховуються при отриманні поточної модульної оцінки з даної навчальної дисципліни.

# **1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ ТА ТЕМАМИ**

## **Модуль 1. Організація рекреаційних послуг**

### **Змістовний модуль 1. Законодавче та нормативно-правове забезпечення організаційної діяльності у сфері рекреаційних послуг**

#### **Тема 1.1. Предмет і сутність дисципліни «Організація рекреаційних послуг»**

1.1.1. Рекреаційна послуга як найбільша складова сфери послуг. Сутність категорій «рекреація», «рекреаційна діяльність» та «рекреаційна послуга». Рекреація, туризм і дозвілля: тлумачення і співвідношення понять. Суб'єкти рекреаційної діяльності. Суспільні функції рекреаційної діяльності.

1.1.2. Процеси організації рекреаційної діяльності. Методи вивчення рекреаційної діяльності.

1.1.3. Сутність дисципліни «Організація рекреаційних послуг». Основні терміни дисципліни. Загальна характеристика складових дисципліни. Методи вивчення дисципліни.

#### **Тема 1.2. Нормативно-правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг**

1.2.1. Сутність та зміст організації рекреаційних послуг в Україні. Технологія надання рекреаційних послуг. Формування регіонального ринку рекреаційних послуг.

1.2.2. Нормативні вимоги до підприємств, які надають рекреаційні послуги. Правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг

1.2.3. Застосування нормативно-правової бази з метою організації якісних рекреаційних послуг.

#### **Тема 1.3. Проектування якості у сфері рекреаційних послуг**

1.3.1. Рекреаційна послуга. Особливості рекреаційних послуг. Специфіка та функції ринку рекреаційних послуг. Класифікація ринку рекреаційних послуг. Класифікація мотивів до придбання рекреаційних послуг.

1.3.2. Поняття й визначення «якості послуги». Якість рекреаційних послуг та їх конкурентоспроможність. Вимоги до якості рекреаційних послуг. Характеристика складових якості рекреаційних послуг.

1.3.3. Механізм проектування якості рекреаційних послуг. Принципи управління якістю. Модель якості обслуговування. Модель управління якістю Ф.Котлера «Пять «М». Модель Е.Демінга «Петля якості». Система управління якістю рекреаційних послуг

1.3.4. Концепція тотального управління якістю.

## **Тема 1. 4. Інфраструктурне забезпечення рекреаційних територій України.**

1.4.1. Поняття рекреаційної території. Фактори розвитку рекреаційної території. Визначення інфраструктури рекреаційної території. Види та загальні риси інфраструктурного забезпечення рекреаційних територій. Ознаки та вимоги до інфраструктурного забезпечення рекреаційних територій.

1.4.2. Розвиток інфраструктури в рекреаційних регіонах.

1.4.3. Заходи щодо удосконалення інфраструктурного забезпечення рекреації. Розвиток системи зв'язку та комунікації. Вирішення проблем енергозабезпечення, водозабезпечення та водовідведення на території. Розширення мережі кордонних переходів. Обладнання рекреаційних об'єктів. Культурна організація рекреаційних зон. Розвиток системи громадського харчування, битового обслуговування, підвищення якості послуг.

## **Змістовний модуль 2. Різновиди рекреаційних послуг: напрями організації діяльності**

### **Тема 2.1. Організація лікувально-профілактичних послуг.**

2.1.1. Лікувально-профілактична послуга як елемент рекреаційних послуг. Загальна характеристика її зміст лікувально-профілактичних послуг. Функції лікувально-профілактичних закладів та їх взаємозв'язок. Система лікувально-профілактичної допомоги за видами медичного забезпечення, та типами закладів в охороні здоров'я.

2.1.2. Основні елементи системи лікувально-профілактичних рекреаційних послуг. Етапи організації лікувально-профілактичних рекреаційних послуг. Чинники та їх вплив на формування потреби в лікувально-профілактичній допомозі. Організаційно-економічна характеристика лікувального закладу. Фінансування лікувально-профілактичних закладів. Фактори впливу на забезпечення лікувально-профілактичної допомоги дорослому населенню

2.1.3. Законодавча та нормативна база лікувальних послуг. Шляхи удосконалення організації лікувально-профілактичних рекреаційних послуг.

### **Тема 2.2. Організація спортивно-оздоровчих послуг**

2.2.1. Сутність спортивно-оздоровчих послуг та її місце в системі рекреаційних послуг. Поняття та складові спортивно-оздоровчих послуг.

2.2.2. Нормативи якості спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг.

2.2.3. Особливості розвитку спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг в Україні та світі.

2.2.5. Принципи побудови організації спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг. Фактори, які впливають на формування спортивно-оздоровчих рекреаційних об'єктів. Критерії оцінки організації спортивно-оздоровчих послуг.

## **Тема 2.3. Організація пізнавально-культурних рекреаційних послуг.**

2.3.1. Загальна характеристика пізнавально-культурних рекреаційних послуг. Значення людського фактора в формуванні пізнавально-культурних рекреаційних послуг. Основні вимоги до якості пізнавально-культурних рекреаційних послуг. Соціально-психологічні фактори пізнавально-культурних рекреаційних послуг: демографічні особливості груп і індивідів; національні традиції; ідеологічні і релігійні погляди; середовище виховання і проживання; загальний культурний і освітній рівень.

2.3.2. Культурно-пізнавальний туризм. Визначення об'єктів культурної спадщини. Різновиди пізнавальних турів: стаціонарні, маршрутні.

2.3.3. Екскурсія як різновид пізнавально-культурних рекреаційних послуг. Визначення, функції і ознаки екскурсії. Класифікація екскурсій. Особливі прийоми організації екскурсій.

2.3.4 Роль елементів культури в формуванні туристської зацікаленості.

## **Тема 2.4. Організація торгівельно-побутових послуг**

2.4.1. Організація і технологія надання торгівельних послуг як сфера комерційної діяльності і як галузь наукових знань. Економічна суть послуг, особливості організації і технології торговельних процесів у сфері послуг. Загальна характеристика торгівельно-побутових послуг та їх особливості. Різновиди торгівельно-побутових рекреаційних послуг.

2.4.2. Комерційне підприємництво і основні операції з надання послуг. Операції купівлі-продажу послуг. Комунікаційна політика на ринку послуг. Економіко-правове регулювання організації і технології надання торгівельних послуг. Економічний механізм функціонування ринку торгівельних послуг.

2.4.3 Організація і технологія надання побутових послуг. Суть і види побутових послуг. Правила побутового обслуговування населення. Порядок оформлення і замовлення побутових послуг. Оцінювання якості побутових послуг. Методика визначення результативних показників діяльності підприємств сфери побутового обслуговування.

2.4.4 Готельні послуги як основний елемент побутових рекреаційних послуг. Основні ознаки та особливості готельних послуг. Індустрія гостинності і її складові. Основні вимоги до якості готельних послуг. Готельні комплекси та готельні ланцюги. Розвиток індустрії гостинності.

2.4.5. Модель організації торгівельно-побутових рекреаційних послуг. Процес контролювання за якістю торгівельно-побутових рекреаційних послуг. Зворотній зв'язок при контролі. Види управлінського контролю.



## **2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ**

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.1.**

**Законодавче та нормативно-правове забезпечення організаційної діяльності у сфері рекреаційних послуг (14/3 годин)**

**Тема 1.2 Нормативно-правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг (4/1 години)**

*Перелік основних завдань:*

1. Технологія надання рекреаційних послуг. Формування регіонального ринку рекреаційних послуг.
2. Правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг
3. Застосування нормативно-правової бази з метою організації якісних рекреаційних послуг.

*Питання для дискусії:*

1. Сутність категорій «рекреація», «рекреаційна діяльність» та «рекреаційна послуга».
2. Рекреація, туризм і дозвілля: тлумачення і співвідношення понять.
3. Суб'єкти рекреаційної діяльності.
4. Процеси організації рекреаційної діяльності. Методи вивчення рекреаційної діяльності.
5. Формування регіонального ринку рекреаційних послуг.
6. Правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг

*Література:* Основна [4,с.8-43,5,с.12-54, 6,с.15-33], додаткова [3, с.13-27]

### **Тема 1.3. Проектування якості у сфері рекреаційних послуг (4/1 годин)**

#### *Перелік основних завдань:*

1. Специфіка та функції ринку рекреаційних послуг.
2. Поняття й визначення «якості послуги». Характеристика складових якості рекреаційних послуг.
3. Модель якості обслуговування.
4. Концепція тотального управління якістю.

#### *Питання для дискусії:*

1. Класифікація ринку рекреаційних послуг.
2. Класифікація мотивів до придбання рекреаційних послуг.
3. Характеристика складових якості рекреаційних послуг.
4. Модель управління якістю Ф.Котлера «Пять «М».
5. Модель Е.Демінга «Петля якості».
6. Концепція тотального управління якістю.

*Література:* Основна [6, с.48-69], додаткова [4, с.43-57]

### **Тема 1.4. Інфраструктурне забезпечення рекреаційних територій України (6/1 годин)**

#### *Перелік основних завдань:*

1. Фактори розвитку рекреаційної території.
2. Розвиток інфраструктури в рекреаційних регіонах.
3. Заходи щодо удосконалення інфраструктурного забезпечення рекреації.

#### *Питання для дискусії:*

1. Ознаки та вимоги до інфраструктурного забезпечення рекреаційних територій.
2. Розвиток інфраструктури в рекреаційних регіонах.
3. Обладнання рекреаційних об'єктів.
4. Культурна організація рекреаційних зон.

*Література:* Основна [2, с.17-29, 4, с. 31-45], додаткова [1, с. 53-68]

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.2.**

Різновиди рекреаційних послуг: напрями організації діяльності  
(36/8 годин)

### **Тема 2.1. Організація лікувально-профілактичних послуг (4/1 годин)**

*Перелік основних завдань:*

1. Загальна характеристика її зміст лікувально-профілактичних послуг.
2. Етапи організації лікувально-профілактичних рекреаційних послуг.
3. Законодавча та нормативна база лікувальних послуг .

*Питання для дискусії:*

1. Функції лікувально-профілактичних закладів та їх взаємозв'язок.
2. Чинники та їх вплив на формування потреби в лікувально-профілактичній допомозі.
3. Організаційно-економічна характеристика лікувального закладу.

*Література:* Основна [4, с. 121-133], додаткова [1, с. 139-143]]

### **Тема 2.2. Організація спортивно-оздоровчих послуг (4/1 годин)**

*Перелік основних завдань:*

1. Поняття та складові спортивно-оздоровчих послуг .
2. Нормативи якості спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг.
3. Критерії оцінки організації спортивно-оздоровчих послуг.

*Питання для дискусії:*

1. Поняття та складові спортивно-оздоровчих послуг .
2. Особливості розвитку спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг в Україні та світі.
3. Критерії оцінки організації спортивно-оздоровчих послуг.

*Література:* Основна [6, с.222-237], додаткова [2,с. 18-23]

### **Тема 2.3. Організація пізнавально-культурних рекреаційних послуг (6/1годин)**

#### *Перелік основних завдань:*

1. Загальна характеристика пізнавально-культурних рекреаційних послуг. Основні вимоги до якості пізнавально-культурних рекреаційних послуг.
2. Різновиди пізнавальних турів.

#### *Питання для дискусії:*

1. Значення людського фактора в формуванні пізнавально-культурних рекреаційних послуг.
2. Соціально-психологічні фактори пізнавально-культурних рекреаційних послуг.
3. Визначення об'єктів культурної спадщини.
4. Особливі прийоми організації екскурсій.

*Література:* Основна [6, с. 133-146], додаткова [1, с. 84-95, 2, с. 31-44]

### **Тема 2.4. Організація торгівельно-побутових послуг (8/2 годин)**

#### *Перелік основних завдань:*

1. Економічна суть послуг, особливості організації і технології торговельних процесів у сфері послуг.
2. Механізм функціонування ринку торговельних послуг.
3. Суть і види побутових послуг. Правила побутового обслуговування населення.
4. Основні ознаки та особливості готельних послуг. Розвиток індустрії гостинності.
5. Модель організації торгівельно-побутових рекреаційних послуг.

#### *Питання для дискусії:*

1. Економічна суть послуг, особливості організації і технології торговельних процесів у сфері послуг.
2. Економічний механізм функціонування ринку торговельних послуг.
3. Правила побутового обслуговування населення. Порядок оформлення і замовлення побутових послуг.
4. Оцінювання якості побутових послуг.
5. Готельні комплекси та готельні ланцюги. Розвиток індустрії гостинності.
6. Процес контролювання за якістю торгівельно-побутових рекреаційних послуг.

*Література:* Основна [2, с. 200-209]

### 3. МЕТОДИКИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ

При викладанні дисципліни «Організація рекреаційних послуг» для активізації навчального процесу передбачено використання таких сучасних навчальних технологій, як проблемні лекції, міні-лекції, робота в малих групах, ділові ігри.

Основними відмінностями активних та інтерактивних методів навчання від традиційних вважаються не тільки методика і техніка викладання, але й висока ефективність навчального процесу, що проявляється через:

- високу мотивацію студентів;
- закріплення теоретичних знань на практиці;
- підвищення самосвідомості студентів;
- вироблення здатності ухвалювати самостійні рішення;
- вироблення здатності до колективних рішень;
- вироблення здатності до соціальної інтеграції;
- придбання навичок вирішення конфліктів;
- розвиток здатності до компромісів.

Розподіл форм і методів активізації процесу навчання навчальної дисципліни «Організація рекреаційних послуг» представлені в табл. 1.

**Проблемні лекції** спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується кількома ключовими моментами і увага студентів має бути сконцентрована на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках. При проведенні проблемної лекції має бути розданий друкований матеріал і виділені головні висновки з питань, що розглядаються.

При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонуються питання для самостійного розгляду. При цьому лектор ставить питання, які спонукають студента шукати вирішення проблемної ситуації. Така ситуація змушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

На початку проведення проблемної лекції треба чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. При викладанні лекційного

матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використати при вирішенні проблеми.

**Міні-лекції** передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доведень і узагальнень.

На початку проведення міні-лекції за обраними темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносять питання, які зафіксовані у плані лекцій, але викладаються стисло. Лекційне заняття, проведене в такий спосіб, пробуджує у студента активність і увагу на сприйняття матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу при відтворенні інформації, яку він одержав від викладача.

Проблемні лекції і міні-лекції доцільно поєднувати з такою формою активізації навчального процесу, як робота в малих групах.

**Робота в малих групах** дає змогу структурувати лекційні або практичні заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування досвіду соціального спілкування.

Після висвітлення проблеми (проблемна лекція) або стислого викладення матеріалу (міні-лекція) студентам пропонується об'єднатися у групи по 5-7 осіб і представити наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу, тобто виступити перед аудиторією з результатами роботи групи.

**Дискусії** передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо певної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

**Кейс-метод** – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

Таблиця 1 - Використання навчальних технологій для активізації процесу

навчання

Методики активізації процесу навчання	Практичне застосування навчальних технологій
1	2
<i>Проблемні лекції</i> – спрямовані на розвиток логічного мислення студентів і характеризуються виділенням головних висновків з питань, що розглядаються. При читанні лекцій студентам даються питання для самостійного розмірковування, яка відіграє активізуючу роль, примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді	Проблемна лекція за темою «Формування ринку рекреаційних послуг в державі та світі»  Проблемна лекція за темою «Якість рекреаційних послуг»
<i>Міні-лекції</i> – характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень	Міні-лекція за темою «Тотальна теорія управління якістю послуг»
<i>Робота в малих групах</i>	Проходить протягом всього опанування дисципліни і полягає у підготовці необхідного пакету матеріалів по одній з підтем дисципліни

## 4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Оцінювання знань, вмінь та навичок студентів включає ті види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни «Організація рекреаційних послуг» передбачають лекційні й практичні заняття, а також самостійну роботу та виконання індивідуальних завдань, зокрема курсової роботи.

Перевірку й оцінювання знань студентів проводять в наступних формах:

- оцінювання роботи і знань студентів під час практичних занять;
- оцінювання індивідуального завдання (розрахунково-графічної роботи);
- написання рефератів (доповідей);
- складання проміжного контролю знань за змістовими модулями (тестування);
- складання екзамену.

Структура засобів контролю з дисципліни «Організація рекреаційних послуг» наведена в табл. 2.

Таблиця 2 – Структура засобів контролю з навчальної дисципліни

Види й засоби контролю (тестування, контрольні роботи, індивідуальні завдання тощо)	Розподіл балів, %
<b>МОДУЛЬ І. Поточний контроль із змістових модулів</b>	
ЗМ 1.1. Законодавче та нормативно-правове забезпечення організаційної діяльності у сфері рекреаційних послуг. Тестування	15
ЗМ 1.2. Різновиди рекреаційних послуг: напрями організації діяльності. Тестування	15
Підготовка реферату (доповіді)	10
Написання і захист розрахунково-графічної роботи	20
Активність на практичних заняттях	40
<b>Всього за Модулем І</b>	<b>100</b>

Поточне оцінювання знань студентів здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни;
- відвідування занять;
- виконання індивідуального завдання (розрахунково-графічної роботи);
- складання проміжного контролю із змістових модулів.



Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях проводиться за 4- бальною шкалою за такими критеріями:

-розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

-ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;

-знайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

-уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді практичних ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні індивідуальних завдань, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

-логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінювання знань студента під час виконання завдань для самостійної роботи проводиться за 4- бальною шкалою.

Оцінка «відмінно» ставиться при відповідності виконаного завдання студента або його усної відповіді до всіх зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку.

При оцінюванні практичних занять увага приділяється також їх якості й самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась із вимог не буде виконана, то оцінка знижується.

Реферат є додатковою частиною самостійної роботи студента над навчальною дисципліною «Організація рекреаційних послуг».

Мета написання реферату – поглиблення теоретичних знань, набутих студентами в процесі вивчення дисципліни.

Індивідуальне завдання (розрахунково-графічна робота) є обов'язковою частиною самостійної роботи студента.

Написання розрахунково-графічної роботи має сприяти глибшому засвоєнню студентами дисципліни «Організація рекреаційних послуг», спонукає ґрунтовно вивчати спеціальні наукові видання вітчизняних і зарубіжних авторів, у яких розглядаються питання пов'язані з рекреаційною діяльністю.

Студенти обирають тему розрахунково-графічної роботи за номером залікової книжки, але відповідно до рекомендованої тематики. За погодженням із викладачем студент може підготувати розрахунково-графічну роботу на іншу тему, ніж запропоновані.

Розрахунково-графічна робота оцінюється за критеріями:

- самостійності виконання;
- логічності й послідовності викладення матеріалу;
- деталізації плану;
- повноти й глибини розкриття теми, проблемної ситуації, аналітичної частини;
- наявності ілюстрацій (таблиці, рисунки, схеми і т. д.);
- кількості використаних джерел;
- використання статистичної інформації, додаткових літературних джерел та ресурсів мережі Internet;
- відображення практичного досвіду;
- обґрунтованості висновків;
- наявність конкретних пропозицій і прогнозів з обов'язковим посиланням на використані літературні джерела;
- якості оформлення, презентації та захисту курсової роботи.

Проміжний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом лекційного матеріалу і вміння застосування його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на вирішення невеликого практичного завдання.

Проміжний тестовий контроль проводять три рази за семестр (в рамках вивчення змістовного модуля). Загальна тривалість тестів з модуля І «Організація рекреаційних послуг» – 1,5 години (по 0,5 години на виконання одного тесту з одного змістового модуля).

Поточне тестування з кожного змістового модуля складається з 20 тестів. Одна правильна відповідь на кожен з тестів дорівнює 0,5 бала. Тестове

завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності. Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовують наступні критерії оцінювання (табл. 3).

Таблиця 3 – Шкала перерахунку оцінок результатів поточного тестування із змістових модулів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	Кількість набраних балів
1	2	3	4
<b>ВІДМІННО</b>	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	<i>A</i>	<b>9,1 – 10,0</b>
<b>ДОБРЕ</b>	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	<i>B</i>	<b>8,1 – 9,0</b>
	<i>Добре</i> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	<i>C</i>	<b>7,1 – 8,0</b>
<b>ЗАДОВІЛЬНО</b>	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	<i>D</i>	<b>6,1 – 7,0</b>
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	<i>E</i>	<b>4,1 – 6,0</b>
<b>НЕЗАДОВІЛЬНО</b>	<i>Незадовільно</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	<i>FX</i>	<b>2,6 – 4,0</b>
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	<i>F</i>	<b>0 – 2,5</b>

Тести можуть бути застосовані як з метою контролю, так і для закріплення теоретичних знань і практичних навичок.

Тести для проміжного контролю обирають із загального переліку тестів за відповідними темами.

*Підсумковий контроль за Модулем I* - у формі екзамену. До складання екзамену допускаються студенти, що мають задовільну кількість балів із складених тестів з основних навчальних елементів змістових модулів, написання реферату (тез, доповіді), написання та презентації розрахунково-графічної роботи та інших завдань передбачених програмою дисципліни.

Екзамен здійснюється за екзаменаційними білетами, що містять 20 тестових запитань з модуля I і дають можливість здійснити оцінювання знань студента за всією дисципліною «Організація рекреаційних послуг» (рис. 1).

Екзаменаційне завдання оцінюється за 4-бальною системою.

Оцінювання знань студента проводять за 4-бальною шкалою (відмінно, добре, задовільно, незадовільно):

1. Для одержання оцінки 5 (відмінно) студент повинен:

- укластися у встановлений строк підготовки відповіді;
- викладати теоретичний матеріал чітко, коротко, зв'язно й обґрунтовано;
- уміти оперативно розібратися в запропонованій ситуації, грамотно оцінити її та обґрунтувати ухвалене рішення;
- упевнено відповідати на запитання членів екзаменаційної комісії й без зауважень з їх боку;

2. Для одержання оцінки 4 (добре) студент повинен:

- укластися у встановлений строк підготовки відповіді;
- викладати теоретичний матеріал обґрунтовано й зв'язно;
- не викликати проблем у виборі рішення при аналізі запропонованої ситуації;
- уміти обґрунтувати ухвалене рішення;
- добре відповідати на запитання екзаменаторів.

3. Для одержання оцінки 3 (задовільно) студент повинен:

- викладати теоретичний матеріал у доступній для розуміння формі;
- розібратися у запропонованій ситуації і розробити пропозиції щодо її вирішення;
- позитивно відповідати на запитання членів екзаменаційної комісії;
- допускаються недостатньо впевнені й чіткі відповіді, але вони повинні бути правильні.

4. Оцінку 2 (незадовільно) одержують студенти, відповіді яких можуть бути оцінені нижче вимог, сформульованих у попередньому пункті.

Кожне завдання екзаменаційного білета оцінюють окремо. Загальна оцінка дорівнює середній арифметичній із суми оцінок кожного завдання. Якщо одна з оцінок «незадовільно», то загальна оцінка не може бути вищою за «задовільно».

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни «Організація рекреаційних послуг» визначається як загальна оцінка, що враховує оцінки з кожного виду контролю (оцінки проміжного контролю за роботу протягом семестру та оцінка за результатами підсумкового екзамену).

Відповідності до набраних студентом балів за модулем I оцінка знання матеріалу виставляється за 4-бальною системою та перераховується в систему оцінювання за шкалою ECTS згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів (табл. 4).

Таблиця 4 – Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання			
	100-91	90-71	70-51	50-0
Внутрішній вузівський рейтинг, %				
1	2	3	4	5
Національна 4-бальна і в системі ECTS	5 <i>відмінно</i> <i>A</i>	4 <i>добре</i> <i>B, C</i>	3 <i>задовільно</i> <i>D, E</i>	2 <i>незадовільно</i> <i>FX, F</i>

## 5. ПИТАННЯ ДО ЕКЗАМЕНУ

1. Рекреація, туризм і дозвілля: тлумачення і співвідношення понять.
2. Суб'єкти рекреаційної діяльності.
3. Суспільні функції рекреаційної діяльності.
4. Методи вивчення рекреаційної діяльності.
5. Технологія надання рекреаційних послуг.
6. Формування регіонального ринку рекреаційних послуг.
7. Правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг
8. Застосування нормативно-правової бази з метою організації якісних рекреаційних послуг.
9. Рекреаційна послуга.
10. Класифікація ринку рекреаційних послуг.
11. Класифікація мотивів до придбання рекреаційних послуг.
12. Характеристика складових якості рекреаційних послуг.
13. Принципи управління якістю.
14. Модель якості обслуговування.
15. Модель управління якістю Ф.Котлера «Пять «М».
16. Модель Е.Демінга «Петля якості».
17. Система управління якістю рекреаційних послуг
18. Концепція тотального управління якістю.
19. Поняття рекреаційної території. Фактори розвитку рекреаційної території.
20. Види та загальні риси інфраструктурного забезпечення рекреаційних територій.
21. Ознаки та вимоги до інфраструктурного забезпечення рекреаційних територій.
22. Обладнання рекреаційних об'єктів. Культурна організація рекреаційних зон.
23. Загальна характеристика і зміст лікувально-профілактичних послуг.
24. Функції лікувально-профілактичних закладів та їх взаємозв'язок.

25. Чинники та їх вплив на формування потреби в лікувально-профілактичній допомозі.
26. Фактори впливу на забезпечення лікувально-профілактичної допомоги дорослому населенню
27. Законодавча та нормативна база лікувальних послуг .
28. Поняття та складові спортивно-оздоровчих послуг .
29. Принципи побудови організації спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг.
30. Фактори, які впливають на формування спортивно-оздоровчих рекреаційних об'єктів.
31. Критерії оцінки організації спортивно-оздоровчих послуг.
32. Основні вимоги до якості пізнавально-культурних рекреаційних послуг.
33. Культурно-пізнавальний туризм.
34. Визначення об'єктів культурної спадщини. Різновиди пізнавальних турів: стаціонарні, маршрутні.
35. Класифікація екскурсій. Особливі прийоми організації екскурсій.
36. Загальна характеристика торгівельно-побутових послуг та їх особливості.
37. Різновиди торгівельно-побутових рекреаційних послуг.
38. Операції купівлі-продажу послуг.
39. Комунікаційна політика на ринку послуг.
40. Економіко-правове регулювання організації і технології надання торгівельних послуг
41. Суть і види побутових послуг.
42. Правила побутового обслуговування населення.
43. Порядок оформлення і замовлення побутових послуг.
44. Оцінювання якості побутових послуг.
45. Основні ознаки та особливості готельних послуг.
46. Індустрія гостинності і її складові.
47. Основні вимоги до якості готельних послуг.
48. Готельні комплекси та готельні ланцюги.

49. Якість обслуговування й засоби її забезпечення.
50. Соціально-економічні нормативи якості послуг гостинності.
51. Нормативні вимоги до якості послуг гостинності.
52. Планування технічних умов на послугу, технічних умов на надання послуг і управління якістю послуг.
53. Види рекреаційних послуг: лікувально-профілактичні, спортивно-оздоровчі, видовищно-розважальні, екзотичні, інформаційно-пізнавальні, торгово-побутові.
54. Соціально–просторова модель організації рекреаційних послуг.
55. Фактори, що визначають попит на інформаційно-пізнавальні послуги.
56. Функціонально-просторова модель бізнес-послуг.
57. Інфраструктура туристських бізнес-послуг.
58. Організація послуг бізнес-турів.
59. Поняття анімації.
60. Специфіка анімаційних послуг у сфері туризму.
61. Анімація в екскурсійній діяльності.
62. Анімація рекреаційного обслуговування, як інструмент залучення клієнтів і засобу конкурентної боротьби.
63. Поняття норм і нормативів, природа соціального нормативу.
64. Міжнародний стандарт "Управління якістю послуг".
65. Вимоги до якості готельних послуг, послуг харчування, рекреаційних послуг і послуг туристських підприємств.
66. Потенційні партнери готельних підприємств.
67. Постачальники послуг готельного підприємства (туристські фірми, підприємства транспорту, екскурсійні бюро, музеї, спортивні установи, інші заклади рекреаційно-курортної сфери, сфери культури, підприємства торгово-побутових послуг тощо).
68. Інтегрована стратегія підприємства індустрії гостинності.
69. Інструменти контролю якості послуг гостинності.
70. Показники якості рекреаційних послуг .



## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

### Основна література:

Законодавчі та нормативно-правові акти

1. Конституція України. (Основний закон України).
2. Закон України «Про внесення змін до закону України «Про туризм», від 18 листопада 2003 року, № 1282- IV.
3. Закон України «Про захист прав споживачів» від 16 грудня 2001 р.
4. Закон України “Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії” // <http://www.rada.gov.ua> – 12.03.2005.
5. Закон України “Про курорти” // <http://www.rada.gov.ua> – 12.03.2005.
6. Закон України “Про ліцензування видів господарської діяльності” // <http://www.rada.gov.ua> – 12.03.2005
7. ГОСТ 28681.1-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
8. ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования».
9. ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
10. ГОСТ 30389-95 – «Общественное питание»
11. ДТСУ ISO 9004-2-96 – «управління якістю та елементи системи якості».
12. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. Учебное пособие. – М.: Нолидж – 1996. – 312 с.
13. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учебник. – 5-е изд. – М.: Советский спорт, 2004. – 216 с.
14. Культурология и экскурсоведение: Конспекты лекций / Сост. К. В. Кулаев. - М.: Российская международная академия туризма, 1998. – 112 с.
15. Куценко В. І., Трілленберг Г. І. Сфера охорони здоров'я: соціально-економічні та регіональні аспекти. — К., 2005. — 367 с.

16. Менеджмент туризма: Туризм как объект управления: Учебник. Под ред. Квартальнова В.А. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 302с.:

17. Журавель В.И. Основы менеджмента в системе здравоохранения. - К., 1994. -336 с.

18. Чагайда І. М., Грибакова С. В. Екскурсознавство. Навчальний посібник. – К.: “Кондор”, 2004. – 204 с.

#### **Додаткова література:**

1. Бобкова А.Г. Правовое обеспечение рекреационной деятельности. – Донецк: Юго- Восток, 2000. – 308 с

2. Дьякова Р. А., Емельянов Б. В., Пасечный П.А. Основы экскурсоведения: Учебное пособие для слушателей фак.общ. профессий пед. ин-ов. / Р. А. Дьякова, Б. В. Емельянов, П. А. Пасечный. - М.: Просвещение, 1985. – 256 с.

3. Гладун З.С. Державне управління в галузі охорони здоров'я. - Т.: Укрмедкнига, 1999. -312 с.

4. Каурова Д. А. Организация сферы туризма: Учебное пособие. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2006. – 320 с.

5. Лехан В.М., Лакіза-Сачук Н.М., Войцехівський В.М. та ін. Стратегічні напрямки розвитку охорони здоров'я в Україні .-К.: Сфера, 2001.- 176 с.

6. Лібінцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). – К.: «Альтепрес», 2005. – 436 с.

7. Національна програма туристсько-екскурсійних маршрутів «Намисто Славутича». – К., 1997. – 242 с.

8. Организация и методика экскурсионной работы: Учебное пособие / [А. В. Даринский, Л. Н. Кривоносова, В. А. Круглова и др.; Отв.ред. А. В. Даринский]. -Л.: ВПШ культуры, 1983. – 124 с.

9. Пасечный П. С. Туризм и экскурсии / П.С. Пасечный. – М.: Наука, 1983. – 230 с.

10. Рекреация: Социально- экономические и правовые аспекты // Под ред. В.К. Мамутова. – К.: Наукова думка, 1992. – 143 с.

11. Седова Н. А. Культурно-просветительный туризм: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2003. – 96 с.

12. Солдатова С.А. Экономическая оценка рекреационных ресурсов как основа рационального природопользования. К. - 2001. – 170 с.

### Ресурси мережі Internet

Назва видання	Адреса в Інтернеті
Сервер Верховної Ради України	<a href="http://www.rada.gov.ua">www.rada.gov.ua</a>
Ліга Бізнес-Інформ	<a href="http://www.liga.net">www.liga.net</a>
Нормативні акти України	<a href="http://www.nau.kiev.ua">www.nau.kiev.ua</a>
Право. Україна	<a href="http://www.legal.com.ua/cgi-bin/matrix.cgi/pravo.html">www.legal.com.ua/cgi-bin/matrix.cgi/pravo.html</a>
Українське право	<a href="http://www.ukrpravo.com">www.ukrpravo.com</a>
МОН України	<a href="http://www.mon.gov.ua">www.mon.gov.ua</a>
МТДМ України	<a href="http://www.tourism.gov.ua">www.tourism.gov.ua</a>
Інформаційний блок	<a href="http://www.managment.com/ua">www.managment.com/ua</a> <a href="http://www.worlds.ru">www.worlds.ru</a> <a href="http://www.travel.ru">www.travel.ru</a> <a href="http://www.hotel.ru">www.hotel.ru</a>

Навчальне видання

**Величко Вікторія Валеріївна**

**”ОРГАНІЗАЦІЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ”**

Методичні вказівки до практичних занять з дидактичним забезпеченням  
(для студентів 2 курсу денної та заочної форми навчання напряму підготовки  
6.020107 «Туризм»)

Редактор *М.З.Аляб'єв*

Комп'ютерне верстання *Ю.П. Степась*

План 2009, поз. 556М

---

Підп. до друку 13.11.2009

Друк на ризографі

Зам. №

Формат 60x84 1/16

Ум.друк.арк. 1,2

Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: [rectorat@ksame.kharkov.ua](mailto:rectorat@ksame.kharkov.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи: ДК №731  
від 19.12.2001