

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ  
до самостійної роботи з дисципліни  
ОРГАНІЗАЦІЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ  
ПОСЛУГ**

*(для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання  
напряму підготовки 6.140103 (6.020107) – «Туризм»)*

Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Організація рекреаційних послуг» (для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму підготовки 6.140103 (6.020107) – «Туризм») / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: В. В. Величко. – Х.: ХНУМГ, 2014. –28 с.

Укладач: к.е.н., доцент В. В. Величко

Рецензент: к.е.н., доцент Н.М. Матвєєва

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,  
протокол № 1 від 30 серпня 2012 р.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ</b> .....	5
<b>2. ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ</b> .....	7
<b>3. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ»</b> .....	7
<b>4. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ОПРАЦЮВАННЯ ЛЕКЦІЙНОГО МАТЕРІАЛУ</b> .....	9
<b>5. ТЕСТИ ДЛЯ САМОДІАГНОСТИКИ З ДИСЦИПЛІНИ</b> .....	14
<b>6. ПИТАННЯ ДО ЕКЗАМЕНУ</b> .....	19
<b>7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ</b> .....	22
<b>ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	26

## 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.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студента в дисципліні «Організація рекреаційних послуг» визначено навчальним планом і становить 30 годин.

Співвідношення обсягів аудиторних занять та самостійної роботи студентів визначено специфікою та змістом дисципліни «Організація рекреаційних послуг», її місця, значення і дидактичної мети в реалізації освітньо-професійної програми.

Самостійна робота студентів поряд з аудиторної представляє одну з форм навчального процесу і є суттєвою його частиною. Самостійна робота студентів призначена не тільки для оволодіння кожною дисципліною, але й для формування навичок самостійної роботи взагалі, в учбовій, науковій, професійній діяльності, здібності приймати на себе відповідальність, самостійно вирішити проблему, знаходити конструктивні рішення, вихід із кризової ситуації. Самостійна робота сприяє:

- поглибленню і розширенню знань;
- формуванню інтересу до пізнавальної діяльності;
- оволодінню прийомами процесу пізнання;
- розвитку пізнавальних здібностей.

Саме тому вона стає головним резервом підвищення ефективності підготовки спеціалістів.

Самостійна робота студентів є формою організації навчання, яка зв'язує усі блоки навчання та одночасно існує паралельно кожному з них. Самостійна робота – це процес відображення та перевтілення в свідомості студентів явищ об'єктивної дійсності. В цьому процесі самостійна робота студентів виступає як об'єкт діяльності і як форма прояву певних дій в навчанні по виконанню цих завдань.

Самостійна робота студента вирішує завдання:

- удосконалення знань, навичок і вмінь з дисципліни;
- розширення світогляду студентів;
- розвиток творчих здібностей, самостійності, естетичних смаків.

Ефективність навчальної діяльності залежить від готовності студента до самонавчання та його індивідуальних якостей.

Здатність до самонавчання є однією з найважливіших передумов не тільки успішного оволодіння дисципліни «Організація рекреаційних послуг», але й формування навичок самостійної діяльності взагалі.

Необхідною умовою організації самостійної роботи є формування особистісної значущості навчання, яка виникає у студента внаслідок його інтересу не тільки до змісту навчального матеріалу, а й самого процесу набуття знань.

Основними принципами самостійної роботи є:

- принципи урахування і розвитку індивідуальних особливостей та

інтересів студентів,

- принципи комплексності, захопленості та розвитку ініціативи і самодіяльності.

Самостійна робота студента є основним засобом оволодіння матеріалом дисципліни «організація рекреаційних послуг», засвоєння необхідних умінь і навичок у час, вільний від обов'язкових навчальних занять. Під час такої роботи використовується навчальна, спеціальна література, а також тексти лекцій.

Специфічною формою самостійної роботи є виконання індивідуальних завдань у вигляді аналізу ситуацій, аналітичних оглядів та розрахунково-графічної роботи.

Самостійна робота має позитивно впливати на навчальну діяльність студентів з дисципліни «Організація рекреаційних послуг».

## 1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ

**Мета вивчення дисципліни «Організація рекреаційних послуг»:** надати майбутнім бакалаврам з туризму ґрунтовні знання з сучасних наукових концепцій, понять, методів дослідження організації рекреаційних послуг та сформувані у студентів розуміння сутності рекреаційних послуг як складової сфери послуг.

**Предмет дисципліни:** вивчення конкретних форм прояву законів і закономірностей в організації рекреаційних послуг. Предмет пізнання за змістом складають: теорія і практика процесу організації послуг, механізм організації рекреаційних послуг.

**Завдання дисципліни:**

- засвоєння теоретичних і практичних засад організації рекреаційних послуг;
- набуття навичок аналізу і планування діяльності підприємств, що мають надавати рекреаційні послуги;
- засвоєння механізму обрання ефективної правової форми функціонування підприємства рекреаційного типу з урахуванням стартових можливостей та дозволів на види діяльності;
- надбання практичних навичок в організації рекреаційних послуг .

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні **знати:**

- сутність рекреаційної послуги як найбільшої складової сфери послуг;
- зміст сегментів сфери рекреаційних послуг;
- основні принципи економічних і правових засад діяльності органів, що здійснюють управління підприємствами у сфері надання рекреаційних послуг;
- механізм планування та прогнозування діяльності підприємства у сфері надання рекреаційних послуг;
- основи організації послуг розміщення;
- принципи та методи організації спортивно-оздоровчих та видовищно-розважальних послуг;
- зміст процесу організації інформаційно-пізнавальних послуг;
- організацію торгово-побутових послуг;
- основні засади впровадження міжнародних стандартів якості у сфері організації рекреаційних послуг;
- комп'ютерні технології у сфері рекреаційних послуг.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні **вміти:**

- складати перспективні програми турів з метою подальшої апробації їх на ринку рекреаційних послуг та виявлення рівня відповідності запитам туристів;
- визначати політику в галузі якості рекреаційних послуг з урахуванням вимог галузевих стандартів;
- впроваджувати наукові методи управління якістю рекреаційних послуг, використовуючи методики загального управління та управління якістю;
- організувати порівняльно-аналітичний моніторинг споживчої якості рекреаційних послуг конкурентів, досліджувати реакцію споживачів на якість послуг, використовуючи нормативи якості рекреаційних послуг та методики маркетингових досліджень;
- вносити рекомендації з введення нових чи змін існуючих вимог щодо якості рекреаційних послуг, використовуючи діючі нормативи якості рекреаційних послуг;
- розробляти різні види туристських маршрутів з урахуванням рекреаційних, пізнавальних та інших потреб індивіда на підставі знань рекреаційних ресурсів, комплексів соціокультурологічних характеристик рекреаційного регіону;
- здійснювати контроль операцій процесу обслуговування клієнтів;
- контролювати дотримання програм перебування, протокольних заходів, правильність оформлення турдокументації, правильність бронювання й оформлення послуг;
- контролювати якість рекреаційної послуги та визначати її відповідність встановленим стандартам за допомогою методів контролю та регулювання технологічних процесів і процесів управління, а також шляхом визначення ступеню задоволеності через проведення соціологічних опитувань.

Отримані знання є необхідними для фахівців з туризму, приватних підприємців, керівників малих підприємств.

Зміст дисципліни «Організація рекреаційних послуг» сприяє підвищенню якості підготовки студентів до практичної діяльності як спеціалістів у галузі туризму. Він є необхідною тематичною складовою підготовки, оскільки на сучасному рівні розвитку рекреаційної галузі значна увага приділяється досконалому вивченню суті рекреаційних послуг з метою раціонального використання цих знань для розвитку потужної рекреаційної галузі в Україні.

Дисципліна «Організація рекреаційних послуг» завдяки особливостям об'єкта і предмета дослідження має потужні зв'язки з багатьма дисциплінами, зокрема, «Рекреалогія», «Рекреаційна географія», «Рекреаційні комплекси», «Технологія туристської діяльності», «Технологія готельної справи», «Організація послуг харчування», «Організація екскурсійних послуг», «Організація транспортних послуг», «Курортологія» та ін.

## **2. ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

Методичні рекомендації для самостійної роботи з дисципліни «Організація рекреаційних послуг» призначені для студентів денної та заочної форми навчання напряму підготовки 6.140103 (6.020107) «Туризм».

Головною метою роботи студентів є закріплення і систематизація теоретичних знань та практичних навичок щодо змісту рекреаційної діяльності та відповідно необхідного для її здійснення певної якості і обсягу рекреаційних послуг, їх характеристики і аналізу.

Вивчення дисципліни «Організація рекреаційних послуг» складається з підготовки до лекцій та практичних занять згідно з програмою дисципліни. Крім того, методичні рекомендації можуть бути використані для самостійної підготовки до семестрового іспиту, написання рефератів та виконання розрахунково-графічного завдання з дисципліни.

Під час самостійної роботи з дисципліною студенти повинні використовувати наступні види самостійної роботи:

1. опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу;
2. вивчення окремих тем та питань, що передбачені для самостійного опрацювання;
3. поглиблене вивчення літератури на задану тему та пошук додаткової інформації;
4. робота із законодавчими та нормативними актами згідно програми дисципліни;
5. ведення термінологічного словника;
6. підготовка до практичних занять;
7. робота над розрахунково-графічним завданням;
8. самоперевірка студентом власних знань за запитаннями для само-
9. діагностики.
10. систематизація вивченого матеріалу перед проміжним й підсумковим контролем з дисципліни «Організація рекреаційних послуг».

Важливим для навчання та роботи студентів є контроль знань, що проводиться викладачем з дисципліни. В дисципліні «Організація рекреаційних послуг» використовується усне опитування та письмове тестування за змістовними модулями та за модулем (іспит у вигляді письмового тестового контролю).

## **3. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ»**

Система фахової підготовки у вищих навчальних закладах забезпечується професійними освітніми програмами, на основі яких розробляються навчальні плани. Навчальний план дисципліни «Організація рекреаційних послуг» містить різні форми організації навчального процесу: лекції, практичні заняття та самостійна робота студентів.

### 3.1 Лекційний курс

Змістові модулі	Всього, кредит/годин	Лекції	
		Денна форма навчання	Заочна форма навчання
<b>Змістовний модуль 1.</b> Законодавче та нормативно-правове забезпечення організаційної діяльності у сфері рекреаційних послуг	1/36	8	2
<b>Тема 1.1.</b> Предмет і сутність дисципліни «Організація рекреаційних послуг»		2	0,5
<b>Тема 1.2.</b> Нормативно-правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг		2	0,5
<b>Тема 1.3.</b> Проектування якості у сфері рекреаційних послуг		2	0,5
<b>Тема 1.4.</b> Інфраструктурне забезпечення рекреаційних територій України		2	0,5
<b>Змістовний модуль 2.</b> Різновиди рекреаційних послуг: напрями організації діяльності	1,5/54	10	4
<b>Тема 2.1.</b> Організація лікувально-профілактичних послуг		2	1
<b>Тема 2.2.</b> Організація спортивно-оздоровчих послуг		2	1
<b>Тема 2.3.</b> Організація пізнавально-культурних рекреаційних послуг		2	1
<b>Тема 2.4.</b> Організація торгівельно-побутових послуг		4	1
<b>Разом за навчальною дисципліною</b>	<b>2,5/90</b>	<b>18</b>	<b>6</b>

### 3.2 Практичні заняття

Змістові модулі	Всього, кредит/годин	Практичні заняття	
		Денна форма навчання	Заочна форма навчання
<b>Змістовний модуль 1.</b> Законодавче та нормативно-правове забезпечення організаційної діяльності у сфері рекреаційних послуг	1/36	14	3
<b>Тема 1.1.</b> Предмет і сутність дисципліни «Організація рекреаційних послуг»		-	-
<b>Тема 1.2.</b> Нормативно-правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг		4	1
<b>Тема 1.3.</b> Проектування якості у сфері рекреаційних послуг		4	1
<b>Тема 1.4.</b> Інфраструктурне забезпечення рекреаційних територій України		6	1
<b>Змістовний модуль 2.</b> Різновиди рекреаційних послуг: напрями організації діяльності	1,5/54	22	5
<b>Тема 2.1.</b> Організація лікувально-профілактичних послуг		4	1
<b>Тема 2.2.</b> Організація спортивно-оздоровчих послуг		4	1
<b>Тема 2.3.</b> Організація пізнавально-культурних рекреаційних послуг		6	1
<b>Тема 2.4.</b> Організація торгівельно-побутових послуг		8	2
<b>Разом за навчальною дисципліною</b>	<b>2,5/90</b>	<b>36</b>	<b>8</b>



### 3.3 Самостійна навчальна робота студента

Змістові модулі	Кількість годин	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
<b>Змістовний модуль 1.</b> Законодавче та нормативно-правове забезпечення організаційної діяльності у сфері рекреаційних послуг	14	28
<b>Тема 1.2.</b> Нормативно-правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг	4	10
<b>Тема 1.3.</b> Проектування якості у сфері рекреаційних послуг	4	10
<b>Тема 1.4.</b> Інфраструктурне забезпечення рекреаційних територій України	4	6
<b>Змістовний модуль 2.</b> Різновиди рекреаційних послуг: напрями організації діяльності	16	42
<b>Тема 2.1.</b> Організація лікувально-профілактичних послуг	4	10
<b>Тема 2.2.</b> Організація спортивно-оздоровчих послуг	4	10
<b>Тема 2.3.</b> Організація пізнавально-культурних рекреаційних послуг	4	10
<b>Тема 2.4.</b> Організація торгівельно-побутових послуг	4	12
<b>Підготовка індивідуального завдання</b>	6	6
<b>Разом за навчальною дисципліною</b>	36	76

#### 4. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ОПРАЦЮВАННЯ ЛЕКЦІЙНОГО МАТЕРІАЛУ

Лекційна форма занять має широкі можливості для розвитку самостійності і творчої активності студентів. Задача викладача – навчити студента активно слухати лекцію, мислити «паралельно» (синхронно!) із лектором і конспектувати її зміст.

Конспектування лекції складається із двох етапів: записів, зроблених на самій лекції, і наступної самостійної роботи студента над ними.

Обробляти тему краще всього цілком, коли вона повністю прочитана на лекціях. Обробка лекційного матеріалу є продовженням лекційної роботи під час самостійної роботи студента з дисципліни «Організація рекреаційних послуг», її зміст повинні складати такі види завдань:

1. Вивчення лекційного матеріалу, доповнюючи його тезами із рекомендованої літератури.

2. Порівняння тексту лекції з матеріалом підручників з дисципліни, доповнення; складання плану теми, визначення логіки висвітлення матеріалу на лекції і в підручниках.

3. При обмеженому об'ємі лекційного курсу деякі питання викладаються в адаптивній формі. Студенти отримують завдання: доповнити матеріал інформацією із рекомендованої літератури.

4. З тих самих причин лектор може пропустити громіздкі викладки; студентам пропонується проробити їх самостійно, використовуючи підручники та іншу рекомендовану літературу.

5. Для розвитку навичок узагальнення і систематизації отриманих знань пропонується завдання: виконати структурно-логічний аналіз тем, в якому виявити логіку і послідовність змісту матеріалу, виділити основний і допоміжний матеріал.

Контроль за виконанням цієї підготовки здійснюється викладачем на кожному лекційному занятті шляхом індивідуального усного або загального письмового опитування студентів за питаннями наведеними наприкінці кожної теми.

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.**

### **Законодавче та нормативно-правове забезпечення організаційної діяльності у сфері рекреаційних послуг**

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

##### ***Ключові слова:***

Рекреаційна послуга  
Регіональний ринок  
Правове забезпечення

##### ***Питання щодо опрацювання за темою:***

1. Сутність та зміст організації рекреаційних послуг в Україні.
2. Технологія надання рекреаційних послуг.
3. Формування регіонального ринку рекреаційних послуг.
4. Нормативні вимоги до підприємств, які надають рекреаційні послуги.
5. Правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг
6. Застосування нормативно-правової бази з метою організації якісних рекреаційних послуг.

##### ***Література:***

***Основна:*** 3, 4, 5, 13, 15.

***Додаткова:*** 1, 3.

***Ресурси мережі Internet:*** 1, 2, 4, 5.

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

##### ***Ключові слова:***

Ринок рекреаційних послуг  
Якість послуг  
Якість рекреаційних послуг  
«Петля якості»  
Концепція якості

##### ***Питання щодо опрацювання за темою:***

1. Рекреаційна послуга.
2. Особливості рекреаційних послуг.
3. Специфіка та функції ринку рекреаційних послуг.
4. Класифікація ринку рекреаційних послуг.
5. Класифікація мотивів до придбання рекреаційних послуг.
6. Поняття й визначення «якості послуги».
7. Якість рекреаційних послуг та їх конкурентоспроможність.
8. Вимоги до якості рекреаційних послуг.
9. Характеристика складових якості рекреаційних послуг.
10. Механізм проектування якості рекреаційних послуг.

11. Принципи управління якістю.
12. Модель якості обслуговування.
13. Модель управління якістю Ф.Котлера «Пять «М».
14. Модель Е.Демінга «Петля якості».
15. Система управління якістю рекреаційних послуг
16. Концепція тотального управління якістю.

***Література:***

***Основна:*** 7, 8, 9, 11.

***Додаткова:*** 6, 8, 11, 12.

***Ресурси мережі Internet:*** 2, 3, 5, 7, 8.

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

***Ключові слова:***

Рекреаційна територія  
Рекреаційний регіон  
Фактори розвитку  
Інфраструктурне забезпечення

***Питання щодо опрацювання за темою:***

1. Фактори розвитку рекреаційної території.
2. Види та загальні риси інфраструктурного забезпечення рекреаційних територій.
3. Ознаки та вимоги до інфраструктурного забезпечення рекреаційних територій.
4. Розвиток інфраструктури в рекреаційних регіонах України.
5. Заходи щодо удосконалення інфраструктурного забезпечення рекреації.
6. Розширення мережі кордонних переходів.
7. Культурна організація рекреаційних зон.
8. Розвиток системи громадського харчування, побутового обслуговування, підвищення якості послуг.

***Література:***

***Основна:*** 12, 14, 16.

***Додаткова:*** 4, 5, 11, 12.

***Ресурси мережі Internet:*** 7, 8.

**ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2.**

**Різновиди рекреаційних послуг: напрями організації діяльності**

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

***Ключові слова:***

Життєві сили людини  
Здоров'я населення  
Лікувально-профілактична послуга  
Медичне забезпечення

***Питання щодо опрацювання за темою:***

1. Функції лікувально-профілактичних закладів та їх взаємозв'язок.
2. Система лікувально-профілактичної допомоги за видами медичного

забезпечення, та типами закладів в охороні здоров'я.

3. Чинники та їх вплив на формування потреби в лікувально-профілактичній допомозі.

4. Фінансування лікувально-профілактичних закладів.

5. Законодавча та нормативна база лікувальних послуг .

6. Шляхи удосконалення організації лікувально-профілактичних рекреаційних послуг.

***Література:***

***Основна:*** 4, 6, 15, 17.

***Додаткова:*** 3, 5, 12.

***Ресурси мережі Internet:*** 1, 5, 8.

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

***Ключові слова:***

Фізичне виховання та спорт

Спортивно-оздоровча рекреаційна послуга

Спортивно-оздоровчі заклади

Критерії оцінки спортивно-оздоровчої послуги

***Питання щодо опрацювання за темою:***

1. Поняття та складові спортивно-оздоровчих послуг .

2. Нормативи якості спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг.

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

4. Принципи побудови організації спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг.

5. Фактори, які впливають на формування спортивно-оздоровчих рекреаційних об'єктів.

6. Критерії оцінки організації спортивно-оздоровчих послуг.

***Література:***

***Основна:*** 4, 5, 6, 15, 17

***Додаткова:*** 3, 5, 12

***Ресурси мережі Internet:*** 1, 5, 7, 8

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

***Ключові слова:***

Національні традиції

Культурна спадщина

Пізнавально-культурна рекреаційна послуга

Екскурсійне забезпечення

***Питання щодо опрацювання за темою:***

1. Основні вимоги до якості пізнавально-культурних рекреаційних послуг.

2. 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.

3. Визначення об'єктів культурної спадщини.
4. Екскурсія як різновид пізнавально-культурних рекреаційних послуг.
5. Визначення, функції і ознаки екскурсій.
6. Класифікація екскурсій.
7. Особливі прийоми організації екскурсій.
8. Роль елементів культури в формуванні туристської зацікавленості.

***Література:***

***Основна:*** 7, 8, 9, 13, 14, 18.

***Додаткова:*** 2, 7, 8, 9, 11.

***Ресурси мережі Internet:*** 2, 7, 8.

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

***Ключові слова:***

Побутова послуга

Торгівельна послуга

Побутове обслуговування

Комерційне підприємництво

***Питання щодо опрацювання за темою:***

1. Загальна характеристика торгівельно-побутових послуг та їх особливості.
2. Комерційне підприємництво і основні операції з надання послуг.
3. Комунікаційна політика на ринку послуг.
4. Економіко-правове регулювання організації і технології надання торгівельних послуг
5. Правила побутового обслуговування населення.
6. Порядок оформлення і замовлення побутових послуг.
7. Оцінювання якості побутових послуг.
8. Готельні послуги як основний елемент побутових рекреаційних послуг.
9. Індустрія гостинності і її складові.
10. Основні вимоги до якості готельних послуг.
11. Готельні комплекси та готельні ланцюги.
12. Модель організації торгівельно-побутових рекреаційних послуг.
13. Процес контролювання за якістю торгівельно-побутових рекреаційних послуг.
14. Види управлінського контролю.

***Література:***

***Основна:*** 2, 10, 16.

***Додаткова:*** 10, 12.

***Ресурси мережі Internet:*** 2, 3, 5, 7, 8.

## 5. ТЕСТИ ДЛЯ САМОДІАГНОСТИКИ З ДИСЦИПЛІНИ

**Тест 1. Що таке туризм відповідно до Закону України “Про внесення змін до Закону України “Про туризм”?**

А) вільне переміщення людей від місця їх проживання і роботи, а також сфера послуг, створена для задоволення потреб, що виникають внаслідок цих переміщень;

Б) тимчасовий поїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних або в професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування;

В) тимчасовий поїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних або в професійно-ділових чи інших цілях із здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування;

Г) діяльність осіб, які подорожують і здійснюють перебування у місцях, що знаходяться за межами їх звичайного середовища, протягом періоду, що не перевищує одного року підряд, для відпочинку, ділових та інших цілей.

**Тест 2. Що таке туристська індустрія?**

А) сукупність юридичних осіб, які займаються туристською діяльністю згідно з отриманою ліцензією;

Б) підприємства галузей економіки, які виробляють туристський продукт;

В) сукупність різних суб’єктів туристської діяльності, що забезпечують обслуговування туристів;

Г) сукупність різних суб’єктів туристської діяльності (готелі, туристські комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства ресторанного господарства, транспорту, заклади культури, спорту тощо), що забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів.

**Тест 3. Туристська діяльність – це:**

А) діяльність, направлена на формування, просування та реалізацію туристського продукту, здійснювання мандрювань;

Б) діяльність, направлена на формування, просування та реалізацію туристського продукту;

В) діяльність, направлена на реалізацію туристського продукту;

Г) діяльність, направлена на отримання прибутку від реалізації туристського продукту.

**Тест 4. Які економічні вигоди прямої дії туризму на економіку країни?**

А) рекреаційний вплив;

Б) надходження валюти;

В) покращення політичної стабільності в країні;

Г) усі перераховані відповіді.

**Тест 5. Туристські послуги – це:**

А) процес надання туристичного продукту можливим потенційним споживачам із боку суб’єктів туристичної діяльності; результат діяльності підприємств туристичної індустрії;

Б) взаємодія між туристами і працівниками туристичної сфери з метою задоволення потреб туристів;

В) 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;

Г) послуги, що надаються підприємствами туристичної індустрії населенню (проживання, екскурсійні, транспортні, торгівлі, харчування та ін.).

**Тест 6. Назвіть основні фактори, які впливають на розвиток рекреаційної діяльності:**

- А) природно-географічні та екологічні;
- Б) матеріально-технічні та кліматичні;
- В) зовнішні та внутрішні;
- Г) тільки зовнішні.

**Тест 7. До зовнішніх факторів впливу на рекреаційну діяльність відносять:**

- А) природно-географічні та екологічні;
- Б) матеріально-технічні, сезонні та кліматичні;
- В) сезонні, демографічні, політико-правові та соціальні;
- Г) природно-географічні, економічні, соціальні та екологічні;

**Тест 8. Послідовність проектування туристської послуги така:**

- А) встановлення технології процесу обслуговування, розробка технологічної документації, аналіз проекту та надання його до затвердження;
- Б) розробка технологічної документації, аналіз проекту, встановлення технології процесу обслуговування, надання проекту до затвердження;
- В) розробка технологічної документації та проекту, надання його до затвердження;
- Г) немає правильної відповіді.

**Тест 9. Міжнародний туризм – це діяльність:**

- А) пов'язана зі здійсненням туризму мешканцями даної країни на її території;
- Б) пов'язана зі здійсненням туризму мешканцями однієї країни на території іншої;
- В) пов'язана зі здійсненням внутрішнього та виїзного туризму;
- Г) усі перераховані відповіді.

**Тест 10. Національний туризм – це діяльність:**

- А) пов'язана зі здійсненням туризму жителями даної країни на її території;
- Б) пов'язана зі здійсненням туризму жителями однієї країни на території іншої;
- В) пов'язана зі здійсненням внутрішнього та виїзного туризму;
- Г) усі перераховані відповіді.

**Тест 11. В залежності від потреби подорожі туризм буває:**

- А) медичний, рекреаційний, спортивний, ностальгічний;
- Б) медичний, пізнавальний, конгресний, автомобільний;
- В) велосипедний, автобусний, авіаційний, автомобільний;
- Г) міжнародний, національний.

**Тест 12. В залежності від способу пересування туризм буває:**

- А) медичний, рекреаційний, спортивний, ностальгічний;
- Б) медичний, пізнавальний, конгресний, автомобільний;
- В) велосипедний, автобусний, авіаційний, автомобільний.
- Г) міжнародний, національний;

**Тест 13. Суб'єктами туристської діяльності є:**

- А) фізичні та юридичні особи;
- Б) туристські оператори;
- В) туристські оператори, туристські агенти та юридичні особи;
- Г) туристські оператори, туристські агенти, гіді-перекладачі та фізичні особи.

**Тест 14. Назвіть основні дві групи туристських ресурсів:**

- А) економічні та природні;
- Б) інфраструктурні та природні;
- В) культурно-історичні та природні;
- Г) культурно-історичні та інфраструктурні.

**Тест 15. Туристська індустрія – це:**

А) сукупність юридичних осіб, які займаються туристською діяльністю згідно з отриманою ліцензією;

Б) сукупність готелів і інших засобів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розміщення, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого та іншого призначення, організацій, здійснюючих туроператорську і турагентську діяльність, а також організації, що надають екскурсійні послуги і послуги гідів-перекладачів;

В) підприємства галузей економіки, які виробляють туристський продукт;

Г) сукупність готелів і інших засобів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розміщення, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого та іншого призначення, організацій, здійснюючих туроператорську і турагентську діяльність.

**Тест 16. До об'єктів туристської індустрії відносять:**

- А) засоби розміщення і засоби транспорту;
- Б) підприємства харчування;
- В) підприємства культури, розваги та спорту;
- Г) інформаційні ресурси і інформаційні системи;
- Д) засоби забезпечення автоматизованих інформаційних систем і їх технологій;
- Е) правильні відповіді А), Б) і В);
- Є) правильні відповіді А), Б), В) і Г);
- Ж) правильні усі перелічені відповіді.

**Тест 17. Які основні напрямки та критерії є основними при оцінці сучасного стану розвитку рекреаційної сфери з позицій розвитку перспектив соціально-економічної реконструкції країни:**

- А) екологічна безпека рекреаційного освоєння територій;
- Б) соціальна необхідність;
- В) економічна доцільність;
- Г) порівняння з зарубіжними аналогами;
- Д) державна підтримка всіх нововведень і новацій;
- Е) правильні відповіді А) і Б);
- Є) правильні відповіді А), Б), В), Г);
- Ж) правильні усі відповіді.

**Тест 18. При класифікації готельних підприємств можна використовувати такі критерії:**

- А) рівень комфорту;
- Б) функціональне призначення;
- В) забезпеченість харчуванням;
- Г) тривалість перебування клієнтів;
- Д) правильні відповіді А) і В);
- Е) правильні відповіді Б) і Г);
- Є) правильні всі відповіді.



**Тест 19. Ключовими показниками екскурсійного обслуговування є:**

- А) обсяг екскурсійних послуг, наданих населенню, гостям країни;
- Б) кількість екскурсантів;
- В) соціально-психологічні характеристики екскурсантів;
- Г) прибуток від реалізованих послуг;
- Д) соціально-демографічні характеристики екскурсантів;
- Е) правильні відповіді В) і Д);
- Є) правильні відповіді А), Б) і Г);
- Ж) правильні всі відповіді.

**Тест 20. Основними критеріями диференціації екскурсійного обслуговування є:**

- А) соціально-демографічні;
- Б) соціально-професійні;
- В) соціально-психологічні;
- Д) особисто-характерологічні;
- Е) правильні відповіді А) і Б);
- Є) правильні відповіді В) і Г);
- Ж) правильні усі відповіді.

**Тест 21. Обов'язковими вимогами до екскурсій і екскурсійного обслуговування вважається:**

- А) безпека життя та здоров'я екскурсантів;
- Б) збереження майна екскурсантів;
- В) комфортність, етичність та привабливість;
- Г) комплексність;
- Д) охорона навколишнього середовища (у тому числі пам'ятників історії та культури);
- Е) правильні відповіді А) і Г);
- Є) правильні відповіді А), Б) і Д);
- Ж) правильні відповіді В) і Г).

**Тест 22. Основні фактори, що впливають на розвиток туризму можна розділити на групи:**

- А) статичні і динамічні фактори;
- Б) екзогенні та ендогенні;
- В) екстенсивні та інтенсивні;
- Г) позитивні та негативні;
- Д) правильні відповіді Б) і В);
- Е) правильні всі наведені вище відповіді.

**Тест 23. Будівництво нових готелів, відкриття нових заповідників, залучення додаткових інвестицій – це:**

- А) екстенсивні фактори;
- Б) інтенсивні фактори;
- В) екзогенні фактори;
- Г) ендогенні фактори.

**Тест 24. Статичні фактори розвитку рекреаційної галузі – це:**

А) фактори, які характеризуються незмінністю, постійністю, і які людство робить доступними для свого використання і змінює їх для своїх потреб;

Б) фактори, які характеризуються незмінністю, постійністю, і які людство лише пристосовує до туристських потреб, робить їх доступними для свого використання;

В) фактори, які змінюються в просторі і часі, і які людство лише пристосовує до рекреаційних потреб, робить їх доступними для свого використання;

Г) фактори, які змінюються в просторі і часі, і які людство робить доступними для свого використання і змінює їх для своїх потреб.

**Тест 25. Екстенсивні фактори розвитку рекреаційної галузі – це:**

А) фактори, які характеризують сконцентрованість, зусилля, напруження, підвищення продуктивності праці;

Б) фактори, які не мають прямого впливу на рекреаційну діяльність;

В) фактори, які мають вплив безпосередньо в сфері рекреації;

Г) фактори, які визначають кількісні зростання: збільшення кількості робітників, зростання кількості матеріальних ресурсів, що залучаються до обігу, створення нових рекреаційних об'єктів.

**Тест 26. Інтенсивні фактори розвитку рекреаційної діяльності –це:**

А) фактори, які характеризують сконцентрованість, зусилля, напруження, підвищення продуктивності праці;

Б) фактори, які не мають прямого впливу на рекреаційну діяльність;

В) фактори, які мають вплив безпосередньо в сфері рекреації;

Г) фактори, які визначають кількісні зростання: збільшення кількості робітників, зростання кількості матеріальних ресурсів, що залучаються до обігу, створення нових рекреаційних об'єктів.

**Тест 27. Екзогенні фактори розвитку рекреаційної діяльності – це:**

А) фактори, які не мають прямого впливу на рекреаційну діяльність;

Б) фактори, які мають вплив безпосередньо в сфері рекреації;

В) розвиваючі фактори, які позитивно впливають на рекреаційну діяльність;

Г) стримуючі фактори, які негативно впливають на рекреаційну діяльність.

**Тест 28. Ендогенні фактори розвитку рекреаційної діяльності – це:**

А) розвиваючі фактори, які позитивно впливають на рекреаційну діяльність;

Б) фактори, які не мають прямого впливу на рекреаційну діяльність;

В) фактори, які мають вплив безпосередньо в сфері рекреації;

Г) стримуючі фактори, які негативно впливають на рекреаційну діяльність.

**Тест 29. Фактори, які враховують політичні, соціально-економічні, демографічні умови для розвитку рекреаційних послуг, стан і розвиток транспортної інфраструктури, торгівлі, забезпеченість безпеки подорожей, а також зміни ринкової кон'юнктури – це:**

А) екстенсивні фактори;

Б) інтенсивні фактори;

В) екзогенні фактори;

Г) ендогенні фактори.

**Тест 30.** Демографічну ситуацію, зайнятість населення, грошові доходи населення, прожитковий мінімум населення, купівельну спроможність населення, інвестиційні процеси відносять до:

- А) соціально-економічних факторів розвитку рекреаційної діяльності;
- Б) політичних факторів розвитку рекреаційної діяльності;
- В) структурно-організаційних факторів розвитку рекреаційної діяльності;
- Г) інституціональних факторів розвитку рекреаційної діяльності;
- Д) матеріально-технічних факторів розвитку рекреаційної діяльності;
- Е) культурно-історичних факторів розвитку рекреаційної діяльності.

**Тест 31.** Якщо купівельна спроможність населення дорівнює одиниці, то це означає, що:

- А) прожитковий мінімум, а томі і рівень життя підвищується;
- Б) прожитковий мінімум не забезпечує фізіологічні можливості людей;
- В) купівельна спроможність населення дорівнює величині прожиткового мінімуму;
- Г) правильної відповіді немає.

**Тест 32.** Фактори забруднення навколишнього середовища, які обумовлені інтенсивним розвитком виробництва, і які є однією з найгостріших проблем сучасного суспільства і заважають розвитку рекреаційної діяльності – це:

- А) структурно-організаційні фактори;
- Б) технологічні фактори;
- В) інституціональні фактори;
- Г) техногенні фактори.

**Тест 33.** Стан маркетингових технологій, ступінь впливу засобів масової комунікації на розвиток рекреаційної діяльності визначають:

- А) матеріально-технічні фактори.
- Б) структурно-організаційні фактори;
- В) інституціональні фактори;
- Г) технологічні фактори.

## **6. 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 .

## 7. 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 розрахунково-графічного завдання.

Перевірку й оцінювання знань студентів проводять в наступних формах:

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

Структура засобів контролю з дисципліни «Організація рекреаційних послуг» наведена в табл. 7.1.

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-графічного завдання);
- 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.

**Таблиця 7.1 – Структура засобів контролю з навчальної дисципліни**

<b>Види й засоби контролю</b>	<b>Розподіл балів, %</b>
<b>МОДУЛЬ I. Поточний контроль із змістових модулів</b>	
<b>ЗМ 1.1.</b> Законодавче та нормативно-правове забезпечення організаційної діяльності у сфері рекреаційних послуг.	30
Тестування за змістовним модулем 1	20
Відвідування занять	5
Активність на практичних заняттях	5
<b>ЗМ 1.2.</b> Різновиди рекреаційних послуг: напрями організації діяльності.	30
Тестування за змістовним модулем 2	10
Відвідування занять	5
Активність на практичних заняттях	5
Розрахунково-графічна робота	10
Активність на практичних заняттях	
<b>Разом</b>	<b>60</b>
<b>Підсумковий контроль з модулю</b>	
Іспит: письмове підсумкове тестування	40
<b>Разом</b>	<b>40</b>
<b>Всього за Модулем I</b>	<b>100</b>

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;
- наявності 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. 7.2).

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.

**Таблиця 7.2 – Шкала перерахунку оцінок результатів поточного тестування із змістових модулів**

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	Кількість набраних балів
<b>ВІДМІННО</b>	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	<b>A</b>	<b>90-100</b>
<b>ДОБРЕ</b>	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	<b>B</b>	<b>82-89</b>
	<i>Добре</i> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	<b>C</b>	<b>74-81</b>
<b>ЗАДОВІЛЬНО</b>	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	<b>D</b>	<b>64-73</b>
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	<b>E</b>	<b>60-63</b>
<b>НЕЗАДОВІЛЬНО</b>	<i>Незадовільно</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	<b>FX</b>	<b>35-59</b>
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	<b>F</b>	<b>0-34</b>

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

Іспит здійснюється за екзаменаційними білетами, що містять 20 тестових запитань з модуля І і дають можливість здійснити оцінювання знань студента за всією дисципліною «Організація рекреаційних послуг».

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 7.3 – Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання**

Система оцінювання	Шкала оцінювання			
Внутрішній вузівський рейтинг, %	100-90	89-74	73-60	59-0
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>

## ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

### Основні джерела:

#### *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.

### Додаткові джерела:

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. – 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.

### 8.3 Ресурси мережі Internet

Назва видання	Адреса в Інтернеті
1.Сервер Верховної Ради України	<a href="http://www.rada.gov.ua">www.rada.gov.ua</a>
2.Ліга Бізнес-Інформ	<a href="http://www.liga.net">www.liga.net</a>
3.Нормативні акти України	<a href="http://www.nau.kiev.ua">www.nau.kiev.ua</a>
4.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>
5.Українське право	<a href="http://www.ukrpravo.com">www.ukrpravo.com</a>
6.МОНМС України	<a href="http://www.mon.gov.ua">www.mon.gov.ua</a>
7.МТДМ України	<a href="http://www.tourism.gov.ua">www.tourism.gov.ua</a>
8.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*

Методичні вказівки  
до самостійної роботи  
з дисципліни  
**«Організація рекреаційних послуг»**  
(для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму  
підготовки 6.140103 (6.020107) – «Туризм»)

Укладач: **ВЕЛИЧКО** Вікторія Валеріївна,

Відповідальний за випуск: *С.О.Погасій*

*За авторською редакцією*

Комп'ютерне верстання: *К. А. Алексанян*

План 2012, поз. 452 М

---

Підп. до друку 5.12.2012

Друк на різнографі.

Зам. №

Формат 60/ 84/16

Ум. друк. арк. 1,6

Тираж 50 пр.

---

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова,

вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: [rektorat@kname.edu.ua](mailto:rektorat@kname.edu.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК №4064 від 12.05.2011р.