

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

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО ВИКОНАННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОГО ЗАВДАННЯ
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 виконання розрахунково-графічного завдання 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. – 18 с.

Укладач: к.е.н., доцент В.В. Величко

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

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 28 серпня 2012 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ ТА ТЕМАМИ	5
2. КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОДІАГНОСТИКИ	7
3. РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНА РОБОТА	9
4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ	12
5. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ	12
ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	16

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.

Мета дисципліни - 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.

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.

За програмою дисципліни передбачено виконання розрахунково-графічної роботи.

Розрахунково-графічна робота (РГР) – індивідуальне завдання, яке передбачає вирішення конкретної практичної навчальної задачі з використанням набутих теоретичних знань. Значну частину такої роботи складають розрахунки та аналіз, які можуть супроводжуватися ілюстративним матеріалом: графіками, векторними діаграмами, гістограмами тощо та графічним матеріалом, виконаним відповідно до чинних нормативних вимог.

Метою виконання розрахункової роботи є поглиблення та закріплення студентами теоретичних знань дисципліни "Організація рекреаційних послуг", набуття необхідних практичних навичок розробки рекреаційних послуг, здійснення їх вибору та прийняття рішення стосовно їх реалізації.

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, побутового 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 і 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 зацікавленості.

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. КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОДІАГНОСТИКИ

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 .

3. РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНА РОБОТА

3.1 Вимоги до оформлення розрахунково-графічної роботи

Обсяг розрахунково-пояснювальної записки може складати в середньому 20-25 сторінок.

Робота складається з наступних частин:

1. вступ
2. основна частина (теоретична частина (розділ 1, розділ 2), розрахункова частина (розділ 3, розділ 4)

3. висновки

4. перелік використаних джерел

У вступі коротко викладають:

– оцінку сучасного стану проблеми, відмічаючи практично розв'язані задачі, прогалини знань, що існують в даній галузі, провідні фірми та провідних вчених і фахівців даної галузі;

– світові тенденції розв'язання поставлених задач;

– актуальність даної роботи та підстави для її виконання;

– мету роботи та галузь її застосування;

– взаємозв'язок з іншими роботами.

Вступ розташовують на окремій сторінці.

Висновки розміщують безпосередньо після викладення суті розрахунково-графічної роботи, починаючи з нової сторінки. У висновках стислій формі наводять: оцінку результатів роботи або окремого її етапу, суть рішення, його ефективність.

Перелік використаних джерел повинен включати перелік джерел, використаних при виконанні розрахунково-графічної роботи та інших текстових матеріалів. Літературні джерела розміщують в порядку посилань в тексті або в алфавітному порядку, причому місце за абеткою визначається по перших літерах автора чи назви книжки. Джерела нумерують арабськими цифрами без крапки в кінці. Кожне джерело повинно мати такі відомості: автор (колектив авторів); назву книжки, підручника, статті; місце видання, назву

видавництва, рік видання, кількість сторінок, наявність ілюстрацій; якщо джерелом є стаття з журналу – подається назва журналу, рік видання, номер журналу, сторінки, на яких починається і закінчується стаття; якщо стаття з наукових праць – зазначається назва праць, установа, що видала праці, рік виходу праць, сторінки, де починається і закінчується стаття; якщо стаття з газети – вказується назва газети, рік її виходу, місяць і день. Відомості про використані джерела подають на мові оригіналу.

Робота може друкуватись за допомогою ПК або оформлюватись розбірливим почерком чорнилом одного кольору на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 (210 x 297).

Шрифт Times New Roman CYR 14. Текст роботи необхідно оформляти, залишаючи поля таких розмірів: ліве - 30 мм, праве - 15 мм, верхнє - 20 мм, нижнє - 20 мм. Щільність тексту повинна бути однаковою, міжрядковий інтервал - 1,5, абзацний відступ – 1,25 см.

Кожну структурну частину роботи треба починати з нової сторінки.

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, рисунків, таблиць, формул подають арабськими цифрами без знаку №.

Рисунки (схеми, графіки, діаграми) і таблиці необхідно подавати безпосередньо після тексту, де вони згадані вперше, або на наступній сторінці. Рисунки позначають словом "Рис." і нумерують послідовно в межах розділу, за виключенням рисунків, поданих у додатках.

Таблиці нумерують послідовно (за винятком таблиць, поданих у додатках) в межах розділу.

3.2 Методичні вказівки до виконання розрахунково-графічної роботи

Теоретична частина роботи складається з викладання теоретично-аналітичного матеріалу за обраним студентом регіоном України та країною світу. Розділ 1 освічує матеріал за регіоном України, розділ 2 освічує матеріал за країною світу. Варіант обирається за останньою цифрою залікової книжки за табл. 3.1.

Таблиця 3.1 Завдання за варіантами

Остання цифра залікової книжки	Регіон України	Країна світу (одна за вибором)
0	АР Крим	Іспанія, Мадагаскар
1	Київська область	Італія, Шрі-Ланка
2	Полтавська область	Китай, Англія
3	Запорізька область	Індія, Угорщина
4	Одеська область	ОАЕ, Португалія
5	Харківська область	Чехія, Єгипет
6	Львівська область	Японія, Польща
7	Хмельницька область	Франція, Ізраїль
8	Закарпатська область	Туреччина, Німеччина
9	Івано-Франківська область	Греція, Таїланд

За обраним регіоном та країною студент повинен виконати наступні завдання:

1. Зобразити принципову схему управління рекреаційно-туристичними закладами України.

2. Здійснити порівняльний аналіз геополітичних, соціальних та економічних проблем окремих територіально-рекреаційних систем України.

3. Опишіть ситуацію, яка склалася на ринку рекреаційних послуг у Вашому регіоні в довільній формі за видами рекреаційних послуг:

- культурно-пізнавальні рекреаційні послуги,
- лікувально-профілактичні рекреаційні послуги,
- спортивно-оздоровчі рекреаційні послуги,
- торговельно-побутові рекреаційні послуги.

Розрахункова частина складається з двох розділів. В розділі 3 - за регіоном України, в розділі 4 - за країною світу необхідно надати оцінку використання природних, культурно-історичних та інших рекреаційних ресурсів в обраному регіоні та країні за 10-бальною системою.

Таблиця 3.2 Оцінка використання рекреаційних ресурсів за видами рекреаційних послуг

Види рекреаційних ресурсів	Оцінка, бал									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-... рекреаційні ресурси										

Для заповнення таблиці необхідно обґрунтувати кожен бал за кожним видом рекреаційних ресурсів. Загальна оцінка використання рекреаційних ресурсів надається як інтегральний показник за допомогою таблиці 3.3.

Таблиця 3.3 Загальна оцінка використання рекреаційних ресурсів для організації рекреаційних послуг

Види рекреаційних ресурсів	Питома вага, %	Види рекреаційних послуг				Загальна оцінка
		культурно-пізнавальні рекреаційні послуги	лікувально-профілактичні рекреаційні послуги	спортивно-оздоровчі рекреаційні послуги	торговельно-побутові рекреаційні послуги	

Питому вагу кожного виду рекреаційних ресурсів слід встановити в залежності від його впливу на загальну картину використання рекреаційних ресурсів в організації рекреаційних послуг в регіоні України або в країні світу.

Розрахунки загальною оцінки використання рекреаційних ресурсів для організації рекреаційних послуг необхідно надати з поясненнями.

4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ

При перевірці розрахунково-графічної роботи виставляються диференційовані оцінки з кожного питання. Загальна оцінка за роботу - середнє арифметичне з відповідним округленням.

“Відмінно” – виставляється при правильному розв’язанні завдання та всебічному, глибокому, систематизованому висвітленні питання. У відповіді повинен реалізуватися творчий підхід, вміння аналізувати, використовувати довідкові матеріали.

“Добре” – виставляється при достатньо повному та правильному розв’язанні завдання. Крім того, повинно бути показано вміння використовувати довідкову літературу.

“Задовільно” – виставляється при правильному розв’язанні поставлених завдань при наявності різних неprincipових огріх чи помилок.

“Незадовільно” – виставляється при неправильній відповіді на розв’язані завдання та при наявності принципних помилок при розв’язанні.

Оцінки відповідають перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання (табл. 4.1).

Таблиця 4.1 Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання			
Внутрішній вузівський рейтинг до загального відсотка за РГР, %	20-18	17-15	14-12	11-0
1	2	3	4	5
Національна 4-бальна система	5 <i>відмінно</i>	4 <i>добре</i>	3 <i>задовільно</i>	2 <i>незадовільно</i>

5. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ

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. 5.1.

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;
- ознайомлення 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.

Таблиця 5.1 Структура засобів контролю з навчальної дисципліни

Види й засоби контролю	Розподіл балів, %
МОДУЛЬ І. Поточний контроль із змістових модулів	
ЗМ 1.1. 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
ЗМ 1.2. 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
Разом	60
Підсумковий контроль з модулю	
Іспит: письмове підсумкове тестування	40
Разом	40
Всього за Модулем І	100

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.

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

Написання розрахунково-графічної роботи має сприяти кращому 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 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 два 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 бали. Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності.

Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовують наступні критерії оцінювання (табл. 5.2).

Таблиця 5.2 Шкала перерахунку оцінок результатів поточного тестування із змістових модулів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	Кількість набраних балів
ВІДМІННО	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	90-100
ДОБРЕ	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	B	82-89
	<i>Добре</i> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	74-81

ЗАДОВІЛЬНО	Задовільно – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	64-73
	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	60-63
НЕЗАДОВІЛЬНО	Незадовільно – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	FX	35-59
	Незадовільно – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	0-34

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 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 25 тестових запитань (завдань) з модуля I 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;
- за потреби 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;
- за потреби 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;
- за потреби 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 І 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. 5.3).

Таблиця 5.3 Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання			
	100-90	89-74	73-60	59-0
Внутрішній вузівський рейтинг, %	5	4	3	2
Національна 4-бальна і в системі ECTS	<i>відмінно</i> <i>A</i>	<i>добре</i> <i>B, C</i>	<i>задовільно</i> <i>D, E</i>	<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.

Ресурси мережі Internet

Назва видання	Адреса в Інтернеті
1.Сервер Верховної Ради України	www.rada.gov.ua
2.Ліга Бізнес-Інформ	www.liga.net
3.Нормативні акти України	www.nau.kiev.ua
4.Право. Україна	www.legal.com.ua/cgi-bin/matrix.cgi/pravo.html
5.Українське право	www.ukrpravo.com
6.МОНМС України	www.mon.gov.ua
7.МТДМ України	www.tourism.gov.ua
8.Інформаційний блок	www.managment.com/ua ; www.worlds.ru www.travel.ru ; www.hotel.ru

Навчальне видання

Методичні вказівки
до виконання розрахунково-графічного завдання
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. 453 М

Підп. до друку 5.12.2012

Друк на різнографі.

Зам. №

Формат 60/ 84/16

Ум. друк. арк. 1,1

Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК №4705 від 28.03.2014 р.