

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

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до практичних занять та самостійної роботи
з дисципліни

ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ

*(для студентів 5 курсу денної форми навчання
освітньо-кваліфікаційного рівня магістр спеціальності
8.14010301 – «Туризмознавство»)*

Харків – ХНУМГ – 2014

Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з дисципліни «Діловий туризм» (для студентів 5 курсу денної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня магістр спеціальності 8.14010301 – «Туризмознавство») / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: І. Б. Андренко. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 56 с.

Укладач: к. е. н., доц. І. Б. Андренко

Рецензент: к. е. н., доц. Є. М. Кайлюк

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 28 серпня 2013 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1 Загальні рекомендації до практичних занять з дисципліни.....	6
Змістовий модуль 1.1. Теоретичні засади ділового туризму	6
Практичне заняття на тему: Характеристика, сутність, роль і значення ділового туризму.....	6
Практичне заняття на тему: Загальна характеристика й особливості політичних ділових заходів	14
Практичне заняття на тему: Загальна характеристика й особливості наукових заходів в діловому туризмі.....	14
Практичне заняття на тему: Загальна характеристика, особливості організації і проведення комерційних ділових заходів.....	17
Практичне заняття на тему: Професійні ділові заходи. Інсенсив-туризм..	19
Змістовий модуль 1.2. Індустрія ділового туризму в Україні й світі: сучасний стан, особливості організації і функціонування, проблеми та перспективи розвитку	20
Практичне заняття на тему: Інфраструктура ділового туризму. Особливості обслуговування ділового сегмента споживачів готельними і туристськими підприємствами	20
Практичне заняття на тему: Конференц-зали і бізнес-центри: характеристики, вимоги, обладнання.....	27
Практичне заняття на тему: Діловий етикет	29
Практичне заняття на тему: Світовий досвід функціонування індустрії ділового туризму.....	29
2 Загальні рекомендації до організації самостійної роботи з дисципліни ..	30
3 Система поточного й підсумкового контролю знань студентів	35
4 Тестові завдання для перевірки знань	39
Список джерел	45
Додатки	48
Додаток А. Заклади розміщення Харківського регіону.....	48
Додаток Б. Сайти готельних мереж	52
Додаток В. Асоціації індустрії ділового туризму	53

ВСТУП

В Україні на сьогоднішній день вже відбулося усвідомлення важливості розвитку туризму як одного з ефективних засобів відродження національної економіки завдяки здатності цього сектора забезпечувати значні валютні надходження, створювати значну кількість нових робочих місць та іншим перевагам.

Сьогодні діловий туризм – один із провідних і динамічно розвинених видів світового туристського бізнесу. У державних програмах розвитку економіки багатьох країн він стоїть на пріоритетних місцях.

Вітчизняні традиції ділового туризму тільки зароджуються, а інфраструктура практично відсутня. Проте в останні роки спостерігається тенденція до стабілізації економіки, повільне, але неухильне зростання іноземних інвестицій, прогрес у розвитку ділових і партнерських відносин із зовнішнім світом, вихід країни з глибокої політичної кризи – усе це вселяє оптимізм і змушує задумуватися про створення в нашій країні цивілізованого ринку ділового туризму.

Розвиток ділового туризму вимагає більш ретельного дослідження всіх його аспектів.

Мета цих методичних вказівок – допомогти студентам глибше засвоїти теоретичний матеріал із засад ділового туризму, особливостей організації ділових заходів, функціонування інфраструктури ділового туризму та організації обслуговування ділових туристів готельними, туристськими та іншими підприємствами сфери послуг й набути практичні навички та уміння, що забезпечать конкурентоспроможність готельних і туристських закладів, які спеціалізуються на діловому туризмі.

Інформаційною базою для виконання практичних завдань є законодавчі й нормативно-правові акти України й UNWTO; дані Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

Вивчення дисципліни «Діловий туризм» передбачає засвоєння навчального матеріалу у вільний від аудиторних занять час у формі самостійної та індивідуальної роботи, призначеної формувати практичні навички роботи студентів із спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань і засвоєння основних положень із теоретичних засад ділового туризму, особливості організації ділових зустрічей, функціонування інфраструктури ділового туризму й організації обслуговування ділових туристів готельними, туристськими та іншими організаціями сфери послуг і набуття практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективності діяльності підприємств ділового туризму та вмінь, що забезпечать конкурентоспроможність готельних і туристських закладів, які спеціалізуються на діловому туризмі.

Самостійну роботу над засвоєнням навчального матеріалу з дисципліни можна виконувати в бібліотеці, навчальних кабінетах та лабораторіях, в домашніх умовах. Рациональна організація самостійної роботи вимагає від студента умілого розподілу свого часу між аудиторною і позааудиторною роботою. Виконання завдань із самостійної та індивідуальної роботи є обов'язковим для кожного студента.

Методичні вказівки містять аналітичні завдання з основних тем курсу, зокрема на базі даних UNWTO, Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичних, інформаційно-аналітичних та нормативно-методичні матеріалів Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів, запитання і завдання для самостійної та індивідуальної роботи студентів, для контролю знань студентів на практичних заняттях.

1 ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

Практичне заняття на тему: ХАРАКТЕРИСТИКА, СУТНІСТЬ, РОЛЬ І ЗНАЧЕННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

Мета: ознайомитись з сутністю ділового туризму, визначити роль і значення ділового туризму в галузі туризму.

Контрольні запитання:

1. Розкрийте сутність понять «Business travel», «business travel», «туризм», «подорож», «поїздка», «діловий туризм».
2. Охарактеризуйте діловий туризм як складову туризму.
3. Розкрийте особливості ділового туризму.
4. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи розвитку ділового туризму.
5. Назвіть і охарактеризуйте основні підсистеми ділового туризму.
6. Як класифікується діловий туризм?
7. Охарактеризуйте політичну компоненту ділового туризму.
8. Охарактеризуйте наукову компоненту ділового туризму.
9. Охарактеризуйте комерційну компоненту ділового туризму.
10. Охарактеризуйте професійну компоненту ділового туризму.
11. Охарактеризуйте суспільну компоненту ділового туризму.
12. Розшифруйте англійський термін-аббревіатуру MICE, що відображає структуру ділового туризму, який доволі часто використовують фахівці замість терміну Business Travel.
13. У чому полягає значення ділового туризму?
14. Які тенденції притаманні сучасному стану ділового туризму?
15. Які перспективи розвитку цього виду туризму в світі і в Україні?

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

За даними Адміністрації Держприкордонслужби, Держтурадміністрації України (до 2006 р.)*, Державної служби туризму і курортів (з 2006 р.) проаналізувати динаміку й головні тенденції розвитку туризму в Україні за ряд років. Проаналізувати структуру туристських потоків за метою подорожі. Охарактеризувати обсяги споживання товарів і послуг туристської та інших галузей економіки на митній території України, забезпечені внутрішніми й міжнародними потоками відвідувачів. Дані подати у вигляді таблиць 1-2.

Зробити висновки щодо структури, динаміки й тенденцій туристського ринку.

Таблиця 1 – Характеристика туристських потоків за _____ рік

(осіб)

Вид туризму	Країни СНД	Інші країни	Разом
В'їзний туризм			
Організований туризм			
Службова поїздка			
Приватний туризм			
Усього в'їзних туристів			
Транзит			
Всього відвідувачів			
Виїзний туризм			
Організований туризм			
Службова поїздка			
Приватний туризм			
Всього виїзних туристів			
Внутрішній туризм			

* Для аналізу тут і далі використовуються дані Держтурадміністрації України (до 2006 р.) й дані Державної служби туризму і курортів (з 2006 р.).

Таблиця 2 – Характеристика обсягів туристського споживання за ___ рік

Показник	млн. дол. США	млн. грн.
Споживання, забезпечене:		
- <i>в'їзним туризмом</i>		
- <i>внутрішнім туризмом</i>		
- <i>виїзним туризмом</i>		
- <i>транзитними одноденними відвідувачами України</i>		
Загальний обсяг туристського споживання		

Завдання 2

За даними Всесвітньої туристської організації (UNWTO) охарактеризувати світовий туристський ринок й проаналізувати розподіл туристів за метою подорожі. Дані подати у вигляді таблиць 3-4. Зробити висновки щодо структури туристського ринку і ємкості сегмента ділового туризму.

Таблиця 3 – Характеристика світового туристського ринку

Назва регіону	Туристські прибуття, млн. од.				Питома вага, %				Показники динаміки
	t1	t2	...	tn	t1	t2	...	tn	
Світ у цілому									
Африка									
Америка									
Східна Азія									
Європа									
Близький Схід									
Південна Азія									

Таблиця 4 – Розподіл туристів за метою подорожі

Мета подорожі	Туристські прибуття, млн. од.				Питома вага, %				Показники динаміки
	t1	t2	...	tn	t1	t2	...	tn	
Відпочинок, рекреація									
Ділова та професійна мета									
Відвідання друзів та родичів, релігійна мета, паломництво, лікування та оздоровлення									
Інші									

Завдання 3

За даними Адміністрації Держприкордонслужби, Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів охарактеризувати й проаналізувати дані про в'їзд іноземних громадян в Україну за країнами, з яких вони прибули. Дані подати у вигляді таблиці 5. Зробити висновки щодо структури і ємкості сегмента іноземних громадян, що в'їхали в Україну з діловою метою.

Завдання 4

Обґрунтуйте пріоритетні напрямки розвитку туризму на прикладі окремого регіону (за вибором). Охарактеризуйте, які передумови для цього має обраний регіон. Чи є перспективним для обраного регіону діловий туризм? Які є умови і перешкоджання для його розвитку в регіоні?

Таблиця 5 – Розподіл туристів, які в’їхали в Україну за метою подорожі за _____ рік

	Кількість іноземних громадян, які в’їхали в Україну – усього	Із них – за метою поїздки:						
		служба, ділова, дипломатична	туризм	приватна	навчання	працевлаштування	імміграція (постійне місце проживання)	культурний та спортивний обмін, релігійна, інша
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Усього								
<i>у тому числі з країн:</i>								
Афганістан								
Албанія								
Алжир								
Азербайджан								
Аргентина								
Австралія								
Австрія								
Бахрейн								
Бангладеш								
Вірменія								
Бельгія								

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Боснія і Герцеговина								
Бразилія								
Болгарія								
Білорусь								
Камерун								
Канада								
Кабо-Верде								
Шрі-Ланка								
Чад								
Чілі								
Китай								
Тайвань, провінція Китаю								
Колумбія								
Конго								
Хорватія								
Куба								
Кіпр								
Чеська Республіка								
Данія								
Еквадор								
Естонія								
Фінляндія								
Франція								
Грузія								
Палестинська територія								

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Німеччина								
Гана								
Греція								
Гренландія								
Гвінея								
Угорщина								
Ісландія								
Індія								
Індонезія								
Іран, Ісламська Республіка								
Ірак								
Ірландія								
Ізраїль								
Італія								
Японія								
Казахстан								
Йорданія								
Кенія								
Корейська Народна- Демократична Республіка								
Корея, Республіка								
Кувейт								
Киргизстан								
Ліван								
Латвія								

Продовження таблиці 5

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Лівійська Арабська Джамахірія								
Ліхтенштейн								
Литва								
Люксембург								
Малайзія								
Мальта								
Маврикій								
Мексика								
Монголія								
Молдова								
Чорногорія								
Марокко								
Непал								
Нідерланди								
Нова Зеландія								
Нігерія								
Норвегія								
Пакистан								
Перу								
Філіппіни								
Польща								
Португалія								
Румунія								
Російська Федерація								
Саудівська Аравія								
Сербія								

Продовження таблиці 5

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Сінгапур								
Словаччина								
В'єтнам								
Словенія								
Сомалі								
Південна Африка								
Зімбабве								
Іспанія								
Судан								
Швеція								
Швейцарія								
Сирійська Арабська Республіка								
Таджикистан								
Таїланд								
Об'єднані Арабські Емірати								
Туніс								
Туреччина								
Туркменістан								
Македонія								
Єгипет								
Сполучене Королівство								
Сполучені Штати Америки								
Узбекистан								
Венесуела								
Ємен								
Інші країни								
Особи без громадянства								

Практичне заняття на тему:
ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА Й ОСОБЛИВОСТІ ПОЛІТИЧНИХ
ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

Мета: ознайомитись з сутністю політичних ділових заходів та особливостями їх організації і проведення.

Контрольні запитання:

1. Назвіть основні види політичних заходів у діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
2. Розкрийте сутність терміну «візит». Які види візитів, виходячи з характеру прийому, існують?
3. Охарактеризуйте особливості організації і проведення державного візиту.
4. Охарактеризуйте особливості організації і проведення офіційного візиту.
5. Які візити належать до робочих? Коротко розкрийте особливості їх організації і проведення.
6. Які візити належать до неофіційних? У чому полягають особливості їх організації і проведення?
7. Що таке візит проїздом? У чому полягають особливості організації і проведення таких візитів?
8. Розкрийте сутність терміну «конференція». За якими критеріями класифікують політичні конференції?
9. Перелічіть аспекти, що регламентуються правилами процедури конференцій.
10. Розкрийте сутність терміну «конгрес» та коротко охарактеризуйте особливості цього політичного ділового заходу.

Практичне заняття на тему:
ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА Й ОСОБЛИВОСТІ НАУКОВИХ
ЗАХОДІВ У ДІЛОВОМУ ТУРИЗМІ

Мета: ознайомитись з сутністю наукових ділових заходів та особливостями їх організації і проведення.

Контрольні запитання:

1. Назвіть основні види наукових заходів у діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
2. Розкрийте сутність терміну «семінар». Які види семінарів існують?
3. Розкрийте сутність терміну «конференція». За якими критеріями класифікують конференції?
4. Розкрийте сутність терміну «конгрес».
5. Розкрийте сутність терміну «симпозіум».

6. Розкрийте сутність терміну «форум».
7. Охарактеризуйте типову процедуру підготовки і проведення конференцій.
8. Як найчастіше планується науковий діловий захід у часовому аспекті?
9. Які статті містить кошторис організації і проведення конференції?
10. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході попередньої підготовки проведення наукового ділового заходу.
11. Назвіть заходи, які необхідно вжити в ході проведення наукового ділового заходу.
12. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході підбиття підсумків проведення наукового ділового заходу.

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

За статистичними даними Держкомстату України охарактеризуйте й проаналізуйте сучасні тенденції і структуру наукової діяльності країни. Дані подати у вигляді таблиці 6. Зробіть висновки щодо сучасних тенденцій організації наукової діяльності та перспектив організації наукових ділових заходів в Україні.

Таблиця 6 – Показники наукової діяльності України

Показник	Рік				Показники динаміки
	t1	t2	...	tn	
Кількість вищих навчальних закладів					
I-II рівнів акредитації					
III-IV рівнів акредитації					
Кількість організації, які виконують наукові дослідження й розробки					
Чисельність науковців, осіб					
Кількість проведених наукових заходів					

Завдання 2

Складіть перелік основних підприємств та закладів регіону, які є реальними та потенційними організаторами й учасниками наукових ділових заходів. Інформацію подати у вигляді таблиці 7.

Зробіть висновки щодо можливостей організації ділових заходів наукового характеру в регіоні з точки зору організаторів й учасників.

Таблиця 7 – Основні організатори й учасники наукових ділових заходів у регіоні

Тип закладу	Місце розташування	Додаткова інформація
Наукові установи		
1.		
2.		
...		
n		
Вищі навчальні заклади		
1.		
2.		
...		
n		
Інші		
1.		
2.		
...		
n		

Завдання 3

Складіть перелік основних реальних та потенційних місць проведення наукових ділових заходів у регіоні. Інформацію подати у вигляді таблиці 8. Зробіть висновки щодо можливостей організації ділових заходів наукового характеру в регіоні з точки зору місця проведення.

Таблиця 8 – Основні місця проведення наукових ділових заходів у регіоні

Місце проведення	Місце розташування	Тип закладу	Можлива ємкість (кількість потенційних учасників)	Додаткова інформація
1.				
2.				
...				
n				

Завдання 4

Складіть меню й кошторис організації кави-брейк, за умови, що в діловому заході беруть участь:

- 1 варіант: 10 осіб;
- 2 варіант: 20 осіб;
- 3 варіант: 25 осіб;
- 4 варіант: 30 осіб;
- 5 варіант: 50 осіб.

Практичне заняття на тему:
ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА, ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І
ПРОВЕДЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

Мета: ознайомитись з сутністю комерційних ділових заходів та особливостями їх організації і проведення.

Контрольні запитання:

1. Назвіть основні види комерційних заходів у діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
2. Розкрийте сутність терміну «виставка».
3. Розкрийте сутність терміну «ярмарок».
4. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за метою проведення? Наведіть приклади.
5. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за частотою проведення? Наведіть приклади.
6. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за характером пропозиції експонатів? Наведіть приклади.
7. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за складом учасників? Наведіть приклади.
8. Назвіть, які етапи виділяють науковці у процедурі підготовки і проведення виставково-ярмаркових заходів.
9. Які статті містить кошторис організації і проведення виставково-ярмаркових заходів?
10. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході попередньої підготовки проведення виставково-ярмаркових заходів?
11. Назвіть заходи, які необхідно вжити в ході функціонування виставково-ярмаркових заходів?
12. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході підбиття підсумків проведення комерційних ділових заходів?

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

Згідно з календарем виставково-ярмаркових заходів України та переліку міжнародних і регіональних туристських виставково-ярмаркових заходів в Україні за певний період (за вибором студента) складіть календар виставково-ярмаркових заходів певного регіону. Дані подати у вигляді таблиці 9.

Зробити висновки щодо характеру і особливостей організації виставково-ярмаркових заходів у певному регіоні.

Таблиця 9 – Календар виставково-ярмаркових заходів регіону на ____ р.

Дата проведення (місяць, дата)	Назва заходу	Опис (статус, код за тематичним класифікатором, тематичні розділи, відвідувачі, періодичність проведення)	Організатор	Логотип заходу

Завдання 2

За статистичними даними Держкомстату України охарактеризуйте й проаналізуйте сучасні тенденції і структуру виставково-ярмаркової діяльності країни та регіону. Дані подати у вигляді таблиці 10. Зробіть висновки щодо сучасних тенденцій організації виставково-ярмаркової діяльності та перспектив організації наукових ділових заходів в Україні.

Таблиця 10 – Характеристика виставково-ярмаркової діяльності в регіоні за _____ роки

Показник	t1	t2	tn	Показники динаміки
Кількість проведених виставкових заходів-усього				
<i>із загальної кількості заходів:</i>				
- виставки				
- ярмарки				
Загальна забудована площа організаторів виставок, тис. кв. м				
Загальна виставкова площа виставкових центрів, тис. кв. м				
Кількість учасників виставкових заходів				
із них – іноземних				
Кількість відвідувачів виставкових заходів, тис. осіб				

Завдання 3

За даними тематичних сайтів мережі Інтернет складіть перелік міжнародних туристських виставково-ярмаркових заходів. Інформацію подати у вигляді таблиці 11. Зробити висновки щодо географічної, часової структури проведення міжнародних туристських виставково-ярмаркових заходів.

Таблиця 11 – Перелік міжнародних туристських виставково-ярмаркових заходів у _____ р.

Назва виставково-ярмаркових заходів	Місце проведення	Дата (період) проведення	Офіційний сайт виставково-ярмаркових заходів
Місяць			
...	http://
...
...

**Практичне заняття на тему:
ПРОФЕСІЙНІ ДІЛОВІ ЗАХОДИ. ІНСЕНТИВ-ТУРИЗМ**

Мета: ознайомитись з сутністю професійних ділових заходів та особливостями їх організації і проведення.

Контрольні запитання:

1. Назвіть основні види професійних заходів у діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
2. Розкрийте сутність терміну «інсентив-туризм».
3. Назвіть основні види інсентив-турів.
4. Охарактеризуйте географію інсентив-туризму.
5. Укажіть п'ять найбільш поширених цілей інсентив-туризму?
6. Назвіть та коротко охарактеризуйте найбільш популярні види інсентив-програм?
7. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні специфічні вимоги до інсентив-турів.
8. Назвіть не менше п'яти основних критеріїв вибору місцевості для організації інсентив-турів?
9. Які статті містить кошторис організації і проведення інсентив-турів? Який середній бюджет інсентив-турів?
10. Хто найчастіше входить до складу інсентив-груп?
11. У чому полягає важливість і значення інсентив-туризму:
 - а) для замовників;
 - б) для організаторів;
 - в) для учасників?
12. Хто найчастіше займається організацією відряджень? У яких випадках звертаються за такими послугами до туристських підприємств?

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.2
ІНДУСТРІЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ
В УКРАЇНІ Й СВІТІ: СУЧАСНИЙ СТАН, ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ
І ФУНКЦІОНУВАННЯ, ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Практичне заняття на тему:
ІНФРАСТРУКТУРА ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ. ОСОБЛИВОСТІ
ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІЛОВОГО СЕГМЕНТА СПОЖИВАЧІВ
ГОТЕЛЬНИМИ І ТУРИСТСЬКИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ

Мета: ознайомитись з особливостями організації і функціонування індустрії ділового туризму, виявити та охарактеризувати особливості обслуговування ділового сегмента споживачів готельними і туристськими підприємствами.

Контрольні запитання:

1. Назвіть основних суб'єктів ринку ділового туризму.
2. Охарактеризуйте, яке місце займає готельна індустрія на ринку туризму в цілому і на ринку ділового туризму зокрема.
3. Розкрийте значення організації обслуговування ділових заходів для українських готельних підприємств.
4. Які умови впливають на вибір готелю під час проведення ділових заходів?
5. Чи існують істотні відмінності в обслуговуванні ділових туристів і туристів, що подорожують з метою відпочинку? Якщо так, то в чому вони полягають?
6. Охарактеризуйте основні вимоги ділових туристів до готелів і готельних номерів.
7. Назвіть основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії. Охарактеризуйте сучасний стан світового і вітчизняного ринку готельних послуг. Які тенденції спостерігаються останнім часом? Чи є Україна привабливим готельним ринком для обслуговування ділового туризму?
8. У чому полягають особливості обслуговування ділового туризму туристськими фірмами?
9. Назвіть основні туристські підприємства регіону, якщо такі є, які займаються організацією ділових подорожей.

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати структуру готельного ринку України за ряд років. Дані подати у вигляді таблиць 12 – 15. Зробити висновки щодо структури, динаміки й тенденцій готельного ринку. Які типи підприємств переважають в Україні?

Підприємства яких форм власності переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів, чи є якісь винятки? Виявити регіони з найбільш і найменш розвиненим готельним ринком. Указати чинники, що обумовлюють функціонування готельного бізнесу, і фактори, що впливають на його розвиток.

Таблиця 12 – Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за типами за регіонами України в _____ р., *одиниць*

Назва регіону (області)	Тип підприємства						
	готелів	мотелів	готельно-офісних центрів	кемпінгів	молодіжних турбаз та гірських притулків	інших	усього
У цілому по Україні							
АР Крим							
Вінницька обл.							
Волинська обл.							
Дніпропетровська обл.							
Донецька обл.							
Житомирська обл.							
Закарпатська обл.							
Запорізька обл.							
Івано-Франківська обл.							
Київська обл.							
Кіровоградська обл.							
Луганська обл.							
Львівська обл.							
Миколаївська обл.							
Одеська обл.							
Полтавська обл.							
Рівненська обл.							
Сумська обл.							
Тернопільська обл.							
Харківська обл.							
Херсонська обл.							
Хмельницька обл.							
Черкаська обл.							
Чернівецька обл.							
Чернігівська обл.							
м. Київ							
м. Севастополь							

Таблиця 13 – Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за формами власності за регіонами України в _____ р.

Назва регіону (області)	Форма власності				
	державна	комунальна	колективна	приватна	власність міжнародних організацій
У цілому по Україні					
АР Крим					
Вінницька обл.					
Волинська обл.					
Дніпропетровська обл.					
Донецька обл.					
Житомирська обл.					
Закарпатська обл.					
Запорізька обл.					
Івано-Франківська обл.					
Київська обл.					
Кіровоградська обл.					
Луганська обл.					
Львівська обл.					
Миколаївська обл.					
Одеська обл.					
Полтавська обл.					
Рівненська обл.					
Сумська обл.					
Тернопільська обл.					
Харківська обл.					
Херсонська обл.					
Хмельницька обл.					
Черкаська обл.					
Чернівецька обл.					
Чернігівська обл.					
м. Київ					
м. Севастополь					

Таблиця 14 – Характеристика готельного господарства України за регіонами у _____ р.

Назва регіону (області)	Кількість закладів розміщення		Кількість номерів		Одноразова місткість закладів розміщення		Обслуговано приїжджих		Коефіцієнт використання місткості
	одиниць	питома вага, %	одиниць	питома вага, %	місць	питома вага, %	осіб	питома вага, %	
У цілому по Україні									
АР Крим									
Вінницька обл.									
Волинська обл.									
Дніпропетровська обл.									
Донецька обл.									
Житомирська обл.									
Закарпатська обл.									
Запорізька обл.									
Івано-Франківська обл.									
Київська обл.									
Кіровоградська обл.									
Луганська обл.									
Львівська обл.									
Миколаївська обл.									
Одеська обл.									
Полтавська обл.									
Рівненська обл.									
Сумська обл.									
Тернопільська обл.									
Харківська обл.									
Херсонська обл.									
Хмельницька обл.									
Черкаська обл.									
Чернівецька обл.									
Чернігівська обл.									
м. Київ									
м. Севастополь									

Таблиця 15 – Показники експлуатаційної діяльності готельного господарства України

Показники	Рік			
	1	2	...	n
1. Кількість підприємств готельного господарства, одиниць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
2. Кількість осіб, які були обслуговані підприємствами готельного господарства, тис. осіб.				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
3. Кількість обслугованих іноземців, тис. осіб				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
<i>Частка іноземців, %</i>				
4. Коефіцієнт завантаження підприємств готельного господарства, %				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
5. Загальна місткість підприємств готельного господарства, тис. місць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				

Завдання 2

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку готельних послуг і зробити висновки щодо його стану. Узагальнити інформацію про потенційну ємкість регіонального ринку готельних послуг, зробити висновки щодо конкурентного середовища й надати пропозиції щодо подальшого розвитку готельного ринку регіону.

Завдання 3

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку інших засобів розміщення (санаторно-курортні підприємства, дитячі оздоровчі табори та інші заклади), які є конкурентними для готельних підприємств. Систематизувати отриману інформацію. Скласти каталог інших засобів розміщення. Зробити висновки щодо його стану й надати пропозиції щодо подальшого розвитку.

Завдання 4

Охарактеризувати регіональний ринок готельних послуг як інфраструктуру розміщення ділового туризму. Систематизувати отриману інформацію у вигляді таблиці 16. Скласти каталог готельних підприємств.

Таблиця 16 – Базова характеристика готельних підприємств

№ п/п	Показник	Характеристика	Примітки
1	2	3	4
1	Назва готелю		
2	Поштова адреса		
3	Контактний телефон		
4	Факс, електронна пошта		
5	Підпорядкованість		
6	Форма власності		
7	Структура управління		
8	Місце розташування		
9	Відстань до транспортних вузлів (аеропорт, вокзали)		
10	Засоби сполучення		
11	Тип розміщення		
12	Споруда готелю		
13	Дата введення в експлуатацію		
14	Кількість поверхів		
15	Рівень комфорту (кількість зірок)		
16	Дата сертифікації		
17	Специфіка готелю:		
	Проведення конференцій, семінарів		
	Зал місткістю ___ місць		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Бізнес-центр		
	Факс		
	Ксерокс		
	Міжнародний телефон		
	Інтернет		
	Аудіовізуальні засоби		
	Користування комп'ютером		
	Послуги секретаря		
	Туризм, дозвілля; екскурсійне обслуговування		
	Інфраструктура розваг		
18	Місткість		
19	Види послуг		
20	Рівень завантаження		
21	Відсоток постійних клієнтів		
22	Загальна чисельність персоналу		
23.	Інше		

Завдання 5

За даними статистичної звітності готельного закладу (за вибором) провести демографічну й географічну сегментацію обслугованих клієнтів. Виявити найбільш перспективні сегменти й зробити висновки щодо доцільності спеціалізації готелю.

Завдання 6

Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств регіону. Зробити порівняльну характеристику. Дані аналізу подати у вигляді таблиці 17. Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

Таблиця 17 – Характеристика послуг готелю _____

Послуга	Наявність послуги	Тариф за послугу	Примітки
Безкоштовні послуги		-	
Виклик швидкої допомоги або лікаря		-	
Пробудження у визначений термін		-	
Доставка в номер кореспонденції		-	
Надання посуду й столових приборів		-	
Надання місця для автостоянки		-	
Замовлення таксі		-	
Послуги банкомату тощо		-	
Платні послуги			
Транспортне обслуговування			
Перукарські послуги			
Послуги пральні			
Послуги хімчистки			
Користування факсом, ксероксом, комп'ютером			
Відвідування сауни			
Відвідування басейну			
Заняття у спортивному залі			
Реєстрація у ВВІР			
Екскурсійне обслуговування			
Замовлення квитків тощо			

Завдання 7

Охарактеризувати регіональний ринок туристського обслуговування індустрії ділового туризму. Систематизувати отриману інформацію у вигляді таблиці 18. Зробити висновки щодо розвиненості спеціалізованого туристського обслуговування в регіоні.

Таблиця 18 – Обслуговування ділових подорожей туристськими підприємствами регіону

Показник	Туристські фірми		
	1	2	3
Організація корпоративних подорожей			
Організація індивідуальних ділових поїздок			
Ін센сив-туризм			
Співробітництво з авіакомпаніями			
Бронювання білетів на регулярні авіарейси			
Організація чартерних рейсів			
Співробітництво з підприємствами розміщення			
Бронювання номерів			
Rent-a-car			
Трансфер			
Візове обслуговування			
Інші послуги			

**Практичне заняття на тему:
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛИ І БІЗНЕС-ЦЕНТРИ: ХАРАКТЕРИСТИКИ,
ВИМОГИ, ОБЛАДНАННЯ**

Мета: ознайомитись з інфраструктурою організації і проведення ділових заходів.

Контрольні запитання:

1. Коротко охарактеризуйте складові інфраструктури організації і проведення ділових заходів.
2. Розкрийте сутність терміну «бізнес-центр».
3. Розкрийте сутність терміну «конференц-зал».
4. Як класифікують бізнес-центри? Наведіть приклади.
5. Охарактеризуйте основне матеріально-технічне обладнання, яке використовується при організації ділових заходів:
 - а) дошки;
 - б) лекційні блоки;
 - в) екрани.
 Назвіть основні переваги й недоліки використання цього обладнання.
6. Охарактеризуйте основне проєкційне обладнання, яке використовується під час організації ділових заходів:
 - а) мультимедіапроектори;

- б) слайд-проектори;
- в) епіскопи;
- г) оверхед-проектори;
- д) відеостіни.

Назвіть основні переваги й недоліки використання цього обладнання.

7. Назвіть основні бізнес-центри регіону.

Аналітично-розрахункові завдання:

Завдання 1

Охарактеризуйте декілька бізнес-центрів регіону. Інформацію подати у вигляді таблиці 19.

Таблиця 19 – Характеристика бізнес-центру _____

Показник	Характеристика
Тип приміщень	
Клас	
Рік будівництва	
Розташування	
Найближчі станції метро	
Найближчі автомагістралі	
Найближчі банки	
Відстань до органів законодавчої і виконавчої влади, державних установ	
Зона комфорту	
Паркування	
Оренда офісних приміщень	
Архітектура	
Тип планування	
Технічне обладнання	
Телекомунікаційне обладнання	
Безпека	

Завдання 2

Зобразіть схематично відповідні варіанти організації простору та розміщення меблів для проведення ділових заходів:

- а) театр;
- б) класна кімната;
- в) зал нарад;
- г) П-тип, (U-тип);
- д) прийом, коктейль, фуршет;
- е) банкет.

Практичне заняття на тему: ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

Мета: ознайомитись з особливостями ділового етикету організації і проведення ділових заходів.

Контрольні запитання:

1. Охарактеризуйте основні особливості ділового етикету.
2. Які особливості необхідно враховувати під час спілкування з іноземними партнерами: із США, Великобританії, Франції, Німеччини, Італії, Іспанії, Ірландії, Португалії, Голландії, Греції, Китаю, Японії, Кореї, Мусульманських країн і країн Близького й Середнього Сходу, інших країн.
3. Охарактеризуйте етикет використання візитних карток.
4. Що таке ділові подарунки? Які види ділових подарунків існують?
5. Розкрийте особливості вибору ділових подарунків.
6. Охарактеризуйте особливості етикету вручення й отримання ділових подарунків.

Практичне заняття на тему: СВІТОВИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОСУВАННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

Мета: ознайомитись з світовим досвідом організації і просування ділового туризму.

Контрольні запитання:

1. Назвіть і охарактеризуйте основні міжнародні Business Travel асоціації і професійні спілки. Розкрийте їх значення для розвитку ділового туризму.
2. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики в діловому туризмі.
3. Охарактеризуйте досвід Росії та інших країн близького зарубіжжя щодо організації ділового туризму.
4. Які асоціації та об'єднання створені і функціонують в Україні?
5. Охарактеризуйте вітчизняний досвід організації ділового туризму.
6. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань та інформаційних сайтів для функціонування і розвитку ділового туризму.

2 ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ

Обов'язковим елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни «Діловий туризм» є самостійна робота студентів із вітчизняною і зарубіжною спеціальною літературою з питань менеджменту, економіки, теорії, методології та практики проведення наукових досліджень у галузі туризму й індустрії гостинності. Самостійна робота є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від нормованих навчальних занять, тобто лекційних і практичних занять (аудиторної роботи).

Основні види самостійної роботи, які повинні використовувати студенти:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Вивчення додаткової літератури.
3. Робота із законодавчими, нормативними й інструктивними матеріалами.
4. Підготовка до практичних занять.
5. Робота над індивідуальним завданням.
6. Самоперевірка студентом власних знань за запитаннями для самодіагностики.
7. Укладання термінологічного словника (глосарію).
8. Підготовка до поточного й підсумкового контролю.

Опрацювання лекційного матеріалу. У системі різних форм навчально-виховної роботи у вищих навчальних закладах особливе місце належить лекції, де викладач надає студентові основну інформацію, навчає розмірковувати, аналізувати, допомагає опанувати ключові знання, а також спрямовує самостійну роботу студента.

Зв'язок лекції і самостійної роботи студента розглядається в таких напрямках:

- лекція як головна початкова ланка, що визначає зміст та обсяг самостійної роботи студента;
- методичні прийоми читання лекцій, що активізують самостійну роботу студентів;
- самостійна робота, яка сприяє поглибленому засвоєнню теми на базі прослуханої лекції.

Перший етап самостійної роботи починається з процесу слухання і записування лекції. Правильно складений конспект лекції – найефективніший засіб стимулювання подальшої самостійної роботи студентів. Студент повинен чітко усвідомити, що конспект – це короткий тезовий запис головних положень навчального матеріалу. Складання і вивчення конспекту – перший етап самостійної роботи студента над вивченням теми чи розділу. Конспект допомагає в раціональній підготовці до практичних занять, заліку, у визначенні напрямку й обсягу подальшої роботи з літературними джерелами.

Під час підготовки до лекції студент повинен опрацювати матеріал попередньої лекції з використанням підручників та інших джерел літератури.

На лекціях висвітлюються тільки основні теоретичні положення і найбільш актуальні проблеми, тому більшість питань виносяться на самостійне опрацювання.

Підготовка до практичних занять. Відповідно до навчального плану з кожної теми курсу проводяться практичні заняття. Підготовку до практичних занять розпочинають з опрацювання лекційного матеріалу. Студент повинен самостійно ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на контрольні запитання, які подані в програмі у визначеній послідовності згідно з логікою засвоєння навчального матеріалу.

Практичні заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвивають їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом навчальної дисципліни.

У процесі підготовки до практичних занять самостійна робота студентів – обов'язкова частина навчальної роботи, без якої успішне і якісне засвоєння навчального матеріалу неможливе. Це свідчить про необхідність керування самостійною роботою студентів з боку викладача шляхом проведення цілеспрямованих організаційних і контрольних заходів.

Викладач у вступній лекції рекомендує студентам основну і додаткову літературу, а також методичні рекомендації до самостійної роботи та до організації практичних занять із дисципліни. У методичних вказівках із кожної теми наведено перелік питань для теоретичної підготовки до заняття.

У випадку, коли студент не може самостійно розібратися в якомусь питанні, він може отримати консультацію у викладача (згідно з графіком проведення консультацій викладачами кафедри туризму і готельного господарства). Добре організовані консультації дозволяють спрямувати самостійну роботу в потрібному напрямі, зробити раціональною, підвищити її ефективність.

Робота над індивідуальним завданням. Індивідуальне науково-дослідне завдання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни і застосування їх під час розв'язання конкретних практичних ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами й звітністю підприємства.

Індивідуальне завдання студент виконує самостійно під час консультування викладачем протягом вивчення дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Індивідуальне завдання з дисципліни «Діловий туризм» є індивідуальною роботою, метою якої є формування практичних навичок роботи студентів із спеціальною літературою та джерелами інформації, критичне осмислення здобутих знань та засвоєння основних положень із теоретичних засад ділового туризму, особливостей організації ділових зустрічей, функціонування інфраструктури ділового туризму і організації обслуговування ділових туристів готельними, закладами, набуття навичок у розробці раціональних рішень у галузі організації ділового туризму.

Інформаційною базою для виконання завдання «Дослідження характеристики потенціалу готельного підприємства у сфері обслуговування ділового туризму (на прикладі готелю _____)» є дані статистичної звітності, зібрані під час проходження комплексної практики з фаху бакалавра, дані Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні й нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

Зміст індивідуального завдання такий: титульний аркуш, вступ, основна частина, висновки, список використаних джерел, додатки.

Обсяг індивідуального завдання повинен становити в друкованому варіанті 30-50 сторінок. Обсяг часу на виконання індивідуального завдання у годинах – 18 *годин*.

Оформлення роботи

Роботу оформлюють на аркушах формату А4 (210 x 297 мм) через 1,5 міжрядковий інтервал до тридцяти рядків на сторінці шрифтом Times New Roman, 14-й кегль. Абзацний відступ повинен бути однаковим упродовж усього тексту роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Текст завдання розміщують на аркуші з дотриманням таких розмірів берегів: з лівого боку – не менше 20 мм, з правого – не менше 10 мм, зверху – не менше 20 мм, знизу – не менше 20 мм.

Розділи і підрозділи повинні мати заголовки. Пункти і підпункти можуть мати заголовки. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовку розділів не допускається.

Не допускається розміщувати назву розділу, підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після неї знаходиться тільки один рядок тексту.

Усі сторінки роботи, включаючи додатки, повинні мати порядкову нумерацію в межах всієї роботи і позначаються арабськими цифрами без крапки в кінці у правому верхньому кутку.

Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладення основної частини роботи і позначатися арабськими цифрами без крапки, наприклад, 1, 2, 3 тощо.

Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу.

Ілюстрації (креслення, рисунки, фотографії, графіки, схеми, діаграми) варто розміщувати в роботі безпосередньо після тексту, де їх згадують вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання в роботі.

Ілюстрацію позначають словом «Рис.», яке разом із назвою ілюстрації

розміщують після пояснювальних даних. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, відокремленого крапкою, наприклад, «Рис. 2.1.» – перший рисунок другого розділу.

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді таблиць.

Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над нею і друкують симетрично до тексту. Слово «Таблиця» і назву таблиці починають з великої літери. Назву не підкреслюють. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи.

У правому верхньому кутку розміщують напис «Таблиця» з зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставлять крапку: наприклад, «Таблиця 2.1» – перша таблиця другого розділу, далі розміщують назву таблиці.

Рекомендовані терміни для укладання термінологічного словника (глосарію)

ТЕМА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА, СУТНІСТЬ, РОЛЬ І ЗНАЧЕННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

Рекомендовані терміни для укладання термінологічного словника: tourism, travel, Business travel, business travel, MICE, meetings, incentives, conferences, congress, exhibitions, events, туризм, подорож, поїздка, діловий туризм, відрядження.

ТЕМА 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ ПОЛІТИЧНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

Рекомендовані терміни для укладання термінологічного словника: візит, державний візит, офіційний візит, робочий візит, візит проїздом, конференція, конгрес.

ТЕМА 3. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ НАУКОВИХ ЗАХОДІВ В ДІЛОВОМУ ТУРИЗМІ

Рекомендовані терміни для укладання термінологічного словника: наука, функції науки, наукові знання, класифікація наук, організація науки, поняття, термін, категорія, принцип, об'єкти наукових економічних досліджень, науково-технічна діяльність, наукове дослідження, науковий напрямок, конгрес, конференція, семінар, симпозіум, форум.

ТЕМА 4. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА, ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОВЕДЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

Рекомендовані терміни для укладання термінологічного словника: Виставка, ярмарок, виставково-ярмаркові заходи, експонат, експонент, стенд, виставкова площа, павільйон.

ТЕМА 5. ПРОФЕСІЙНІ ДІЛОВІ ЗАХОДИ. ІНСЕНТИВ-ТУРИЗМ

Рекомендовані терміни для укладання термінологічного словника: професійні заходи, інсентив, інсентив-тур, інсентив-туризм, заохочення, відрядження, гастролі, поїздки на змагання.

ТЕМА 6. ІНФРАСТРУКТУРА ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІЛОВОГО СЕГМЕНТА СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИМИ І ТУРИСТСЬКИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ

Рекомендовані терміни для укладання термінологічного словника: суб'єкти ринку ділового туризму, готельна індустрія, готельний заклад, туристська фірма, туристське підприємство, туроператор, турагент, тур, діловий тур, діловий сегмент.

ТЕМА 7. КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛИ І БІЗНЕС-ЦЕНТРИ: ХАРАКТЕРИСТИКИ, ВИМОГИ, ОБЛАДНАННЯ

Рекомендовані терміни для укладання термінологічного словника: бізнес-центр, конференц-зал, конгрес-зал, конгрес-хол, матеріально-технічне обладнання, дошки, лекційні блоки, екрани, проекційне обладнання, мультимедіапроектор, слайд-проектор, епіскоп, оверхед-проектор, відеостіна.

ТЕМА 8. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

Рекомендовані терміни для укладання термінологічного словника: етикет, діловий етикет, візитна картка, діловий подарунок.

ТЕМА 9. СВІТОВИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОСУВАННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

Рекомендовані терміни для укладання термінологічного словника: асоціація, член асоціації, асоційований член, національна асоціація, професійні спілки, International Business Travel Association (IBTA), Business Travel Association (NBTA), Institute of Travel Management (ITM), Association of Corporate Travel Executives (ACTE), The International Meetings Association (ICCA), International Association of Professional Congress Organizers (IAPCO), Meeting Professional International (MPI), International Association of Convention and Visitors Bureau (IACVB), International Association of Exhibition Managers (IAEM), Society of Incentive Travel Executives (SITE), Асоціація ділового туризму BTA Ukraine.

3 СИСТЕМА ПОТОЧНОГО Й ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Система оцінювання знань, умінь і навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка й оцінювання знань студентів може проводитись у таких формах:

1. Оцінювання роботи студентів у процесі практичних занять.
2. Оцінювання виконання індивідуального завдання.
3. Проведення поточного (модульного) контролю.
4. Проведення підсумкового контролю.

Загальна оцінка з дисципліни складається з поточної оцінки, яку студент отримує під час практичних занять, оцінки за виконання індивідуального завдання та оцінки за виконання завдань поточного (модульного) та підсумкового контролю.

Порядок поточного оцінювання знань студентів

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

- 1) активність і результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуального завдання (РГЗ);
- 3) виконання завдань проміжного контролю.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях:

Оцінювання проводять за такими критеріями:

- 1) розуміння, рівень засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- 2) рівень засвоєння матеріалу з дисципліни;
- 3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;
- 4) уміння поєднувати теорію з практикою під час розглядання виробничих ситуацій, розв'язання задач, проведення розрахунків при виконанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;
- 5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і під час виступів в аудиторії, уміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінка «відмінно» ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної доповіді до усіх п'яти зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку студента на відповідну кількість балів.

Під час оцінювання практичних завдань увага приділяється також якості та самостійності їх виконання, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу

(згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась з вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

Рівень знання матеріалу згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS (див. табл. 20).

Таблиця 20 – Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Поточний контроль

Поточний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом лекційного матеріалу й вміння застосовувати 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 розв'язання практичного завдання.

Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності. Тести для поточного контролю обираються із загального переліку тестів за відповідними змістовими модулями.

Критерії оцінювання індивідуального завдання (розрахунково-графічної роботи)

Індивідуальне завдання (розрахунково-графічна робота) оцінюють за такими критеріями:

- 1) самостійність виконання;
- 2) логічність та послідовність викладення матеріалу;
- 3) повнота розкриття теми практичного завдання;
- 4) обґрунтованість висновків;
- 5) використання статистичної інформації та додаткових літературних джерел;
- 6) наявність конкретних пропозицій;
- 7) якість оформлення.

Проведення підсумкового (модульного) контролю

Підсумковий (модульний) контроль здійснюють та оцінюють за двома складовими : лекційною і практичною. Підсумковий контроль проводиться у письмовій формі після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал і виконані практичні завдання в межах кожного з змістових модулів.

До **заліку** виносяться такі питання:

1. Поняття ділового туризму.
2. Класифікація ділового туризму.
3. Значення ділового туризму.
4. Історія і сучасні тенденції ділового туризму.
5. Візити: типи, характеристика, особливості організації.
6. Політичні конференції.
7. Види і типи наукових ділових заходів.
8. Особливості організації і проведення.
9. Загальна характеристика комерційних ділових заходів
10. Організація і проведення виставково-ярмаркових заходів
11. Поняття інсентив-туризм і його особливості.
12. Географія інсентив-туризму.
13. Особливості організації інсентив-турів.
14. Характеристика і особливості ділових туристів.
15. Значення ділових заходів для готелів.
16. Необхідні умови, що впливають на вибір готелю.
17. Типи і характеристика основних закладів обслуговування ділових зустрічей.
18. Конференц-зали: класифікація, об'ємно-планувальні рішення, типові проекти.
19. Обладнання для ділових заходів: типи, характеристика, основні переваги й недоліки.
20. Спілкування з іноземними партнерами.
21. Візитні картки.
22. Ділові подарунки.
23. Міжнародні Business Travel асоціації та професійні спілки.
24. Організація і просування ділового туризму в Росії та країнах близького зарубіжжя.
25. Вітчизняний досвід організацій ділового туризму.

Білет або тест у дистанційному курсі містить тестові завдання з лекційного курсу.

Відповіді студентів оцінюють відповідно до кваліфікованих вимог до магістрів напряму підготовки 8.14010301 «Туризмознавство».

Оцінка А. Студент дає абсолютно правильні відповіді на 90 – 100 % тестів. (Під час письмового іспиту теоретичні запитання розкриті повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів.)

Оцінка В. Студент дає правильні відповіді на 82 – 89 % тестів. (Під час письмового іспиту теоретичні запитання розкриті повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни.)

Оцінка С. Студент дає правильні відповіді на 74 – 81 % тестів. (Під час письмового іспиту теоретичні запитання розкриті повністю, проте при викладенні програмного матеріалу допущені незначні помилки. Студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою.)

Оцінка Д. Студент дає правильні відповіді на 64 – 73 % тестів. Під час письмового іспиту теоретичні запитання розкриті неповно, допущено суттєві похибки, які впливають на зміст відповіді. Студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускає значні помилки.)

Оцінка Е. Студент дає правильні відповіді на 60 – 63 % тестів. (Під час письмового іспиту теоретичні запитання розкриті неповно або зовсім не розкрито. Студент припускає досить велику кількість грубих помилок, стикається зі значними труднощами при виконанні завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні.)

Оцінка Ф. Студент дає правильні відповіді не менш як на 35 % тестів, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні. (Під час письмового іспиту теоретичні запитання не достатньо розкриті.)

Оцінка FX. Студент дає до 35 % правильних відповідей на тести. (Під час письмового іспиту теоретичні запитання не розкриті.)

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як середня з кількох складових, що враховує оцінки кожного виду контролю (оцінки за результатами поточного модульного контролю протягом семестру та оцінка за результатами екзамену).

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як середня з кількох складових, що враховує оцінки кожного виду контролю.

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

4 ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАНЬ

ОЗНАЙОМЧО-ОРІЄНТОВНИЙ РІВЕНЬ

1 Тестові завдання закритої форми

1.1 Альтернативні тестові завдання (2 бали)

Вкажіть варіант правильної відповіді (правильна відповідь – 1 бал)

№	Твердження	Так	Ні
1	Діловий турист, що здійснює подорож витрачає в середньому в 3 рази більше коштів, ніж звичайний турист		
2	Експерти прогнозують до 2020 року зростання ділових подорожей до 1,6 млрд.		

1.2 Тестові завдання з множинним вибором

1.2.1 Тестові завдання з простим множинним вибором (5 балів)

Виберіть правильну відповідь з наведених (правильна відповідь за кожне запитання – 1 бал)

1. Для відображення непрозорих документів (фотографій, листівок, брошур та ін.) використовують:

- А) слайд-проектор;
- Б) мультимедіапроектор;
- В) епіскоп;
- Г) оверхед-проектор.

2. Можливість прямого вибору слайда в ході доповіді (наприклад, перехід одразу від 1 до 7 або від 25 до 4 слайда) передбачено у приладах:

- А) лінійному слайд-проекторі;
- Б) карусельному слайд-проекторі.

3. Для демонстрування зображення, що нанесено на прозору плівку використовують:

- А) слайд-проектор;
- Б) мультимедіапроектор;
- В) епіскоп;
- Г) оверхед-проектор.

4. «Показ, основна мета якого полягає в освіченні публіки шляхом демонстрування засобів, що є в розпорядженні людства для задоволення потреб в одній або декількох сферах його діяльності або майбутніх його перспектив» – це:

- А) виставка;
- Б) ярмарок.

5. «Економічна виставка зразків, яка згідно зі звичаями тієї країни, на території якої знаходиться, являє собою крупний ринок товарів, що діє в встановлені строки впродовж обмеженого часу в одному ж самому місці, і на якій експонентам дозволяється представляти зразки своєї продукції для укладання торговельних угод у національному чи міжнародному масштабах» – це:

- А) виставка;
Б) ярмарок.

1.2.2 Тестові завдання з множинним вибором за принципом класифікації (41 бал)

Знайдіть відповідність компонентів групи А компонентам групи Б

1. Виставкові заходи класифікуються за такими критеріями: (23 бали)

Група А	Група Б
1) тематичні	а) за учасниками
2) з постійним місцем проведення	б) за предметом експозиції
3) міжнародні	в) за значимістю в світовому співтоваристві
4) індивідуальні, приватні	г) за способом проведення
5) періодичні	д) за частотою проведення
6) сезонні	е) за відвідувачами
7) універсальні	
8) національні	
9) міжрегіональні	
10) галузеві	
11) регіональні	
12) зі змінним місцем проведення (+ пересувні)	
13) місцеві	
14) всесвітні	
15) щорічні	
16) для фахівців	
17) міжнародні	
18) одноразові	
19) змішані (фахівці + відвідувачі)	
20) орієнтовані на широке коло споживачів	

Відповіді записують у вигляді:

- а) – г) –
б) – д) –
в) – е) –

1. До складу інсентив-груп можуть входити:

- 1) менеджери з продаж
- 2) агенти, дистриб'ютори
- 3) керівний персонал
- 4) споживачі

A ; B; C; D; E

2. Найбільш популярними є такі види інсентив-програм:

- 1) Екскурсійні програми з відпочинком
- 2) Семінари + відпочинок
- 3) Семінари + відвідування підприємств + програми відпочинку
- 4) Відпочинок у дитячих таборах дітей співробітників фірми

A ; B; C; D; E

1.3.3 Тестові завдання на відновлення послідовності:

Встановити правильну послідовність, вказавши порядок цифрами:

1. Виходячи з характеру прийому і за своїм політичним значенням, своєю значущістю та урочистістю виявлено такі види візитів (розташувати на 1 місці найбільш урочистий) (3 бали)

- ___ - офіційні;
- ___ - візити проїздом;
- ___ - державні;
- ___ - неофіційні;
- ___ - робочі.

ПРОДУКТИВНО-СИНТЕТИЧНИЙ РІВЕНЬ

2 Тестові завдання відкритої форми

2.1 Тестове завдання відкритого типу

Дайте визначення (8 балів):

1) Діловий туризм – _____

2.2 Тестове завдання відкритої форми з обмеженою кількістю ключових слів

1. Розшифруйте англійський термін-аббревіатуру MICE, що відображає структуру ділового туризму, який доволі часто використовують фахівці замість терміну Business Travel: (4 бали)

- M -
- I –
- C –
- E –

2.3 Тестове завдання відкритої форми з перерахуванням вимог, елементів, факторів

1. Вкажіть п'ять найбільш поширених цілей інсентив-туризму: (5 балів)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

2. Назвіть не менше п'яти основних критеріїв вибору місцевості для організації інсентив-турів: (5 балів)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

3) Назвіть не менше 4 міжнародних асоціацій і спілок ділового туризму: (4 бали)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

4) Назвіть не менше п'яти основних місць проведення виставково-ярмаркових заходів у м. Харкові: (5 балів)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

5) Назвіть не менше 7 готелів у Харківському регіоні, які мають умови для обслуговування ділових туристів: (7 балів)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)
- 7)

6) Зобразіть схематично відповідні варіанти організації простору й розміщення меблів для проведення ділових заходів: (7 балів)

Театр	
Класна кімната	
Зал нарад	
Прийом, коктейль, фуршет	
П-тип	
Т-тип	
Банкет	

7) Назвіть, які туристські фірми в Харківському регіоні пропонують обслуговування ділових туристів: (5 балів)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

А) Нормативно-правові документи:

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).
4. Нормативно - правові акти України з питань туризму: Збірник законодавчих та нормативних актів / Упоряд. М.Л. Камлик. - К.: Атіка, 2004. – 464 с.
5. Правовое обеспечение международного туризма: Учебно-практическое пособие. - К.: Кондор, 2004. – 486 с.

Б) Основні джерела

1. Бабкин А.В. Специальные виды туризма. Учебник. / А. В. Бабкин – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 252 с.

2. Биржаков М.Б. Введение в туризм: Учебник. / М.Б. Біржаков– СПб.: Изд. дом Герда, 2004. – 448 с.
3. Воскресенский В.Ю. Международный туризм: Уч. пособие. / В.Ю. Воскресенский – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 255 с.
4. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник. / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов - М.: Финансы и статистика, 2000. – 368 с.
5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник./ Е.Н. Ильина – М.: Финансы и статистика, 2007. – 256 с.
6. Квартальнов В.А. Теория и практика туризма: Учебник. / В.А. Квартальнов – М.: Финансы и статистика, 2003. – 672 с.
7. Сенин В. С. Организация международного туризма: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. / В.С. Сенин – М.: Финансы и статистика, 2003. - 400с.
8. Туристский терминологический словарь: Справочник – методическое пособие / Авт. – сост. Н.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Советский спорт, 1999. – 664 с.
9. Уваров В.Д., Борисов К. Г. Международные туристские организации: Справочник. / В.Д. Уваров, К.Г. Борисов – М.: «Международные отношения», 1999. – 288 с.
10. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг. Изд. 2-е, переработ. и доп. / Д.С. Ушаков – М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Изд. центр «МарТ», 2006. – 448 с.

Допоміжні:

1. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд., 2002. – 704 с.
2. Бутко И.И. и др. Туристический бизнес: основы организации / И.И. Бутко Е.А. Ситников, Д.С. Ушаков – Ростов н/Д: Феникс, 2007. = 384 с.
3. Бутко И.И., Ляшко Г.И., Маркин П.П., Ситников В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах: пособие для студентов, специалистов туристских организаций. / И.И. Бутко, Г.И. Ляшко, П.П. Маркин, В.А. Ситников – Ростов н/Д, 2005. – 260 с.
4. Быстров С. А., Воронцова М.Г. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. / С.А. Быстров, М.Г. Воронцова – СПб.: Изд. дом Герда, 2007. – 464 с.
5. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: Уч. пособие. / В.Г. Гуляев - М.: Нолидж. - 1996. - 312с.
6. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. 2-е изд. перераб. / В.А. Квартальнов – М.: Финансы и статистика, 2006. – 336 с.
7. Организация туризма: учеб. пособие / А.П. Дурович, Г.А. Бондаренко, Т.М. Сергеева и др. Под общ. ред. А.П. Дуровича – 3-е изд.– Минск: Новое знание, 2006. - 640с.

Інформаційні ресурси:

1. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.all-hotels.com.ua>
2. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukraine-hotel.com>
3. Всеукраїнський Союз асоціацій, підприємств та організацій туристичної сфери «УкрСоюзТур» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.travel.com.ua>
4. Гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrhotels.net>
5. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://infotravel.com.ua>
6. Официальный сервер Харьковского городского совета, председателя городского совета, исполнительного комитета. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.city.kharkov.ua>
7. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
8. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
9. Справочные системы Украина промышленная гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.all-biz.info>
10. Tourism Highligts. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unwto.org>
11. Сайт дистанційного навчання ХНУМГ ім. О. М. Бекетова

Заклади розміщення Харківського регіону

- Авиатор** Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Профессорская, 31
тел. (057) 343-93-48
- Аврора** Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Артема, 10/12
тел. +38 (057) 752-40-02, 752-40-40,
e-mail: reservation@hotel-aurora.com.ua
- Аркада** Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Совхозная, 3
тел. +38(057) 763-19-95, 758-96-83, (067) 570-25-26,
574-94-44
- Армагедон** Комплекс отдыха: 61000, г. Харьков, пр. 50 лет СССР, 151-в
тел. (057) 715-41-27, 766-67-92, 766-67-93
- Баден-Баден** Комплекс отдыха: 62343, Харьковская обл., с. Малая
Даниловка Дергачевского р-на, ул. Лозовенька, 1
тел. (057) 764-11-83, 757-60-53,
e-mail: hotel@badenbaden.com.ua
- Берлога** Ресторан-мотель: 61000, г. Харьков, Окружная дорога, 5.
тел. (096) 232-34-15, (057) 760-06-38, (097)358-02-29,
(057)757-65-01
- Берминводы** Санаторий: 62363, Харьковская обл., Дергачевский р-н , пос.
Березовское, ул. Березинская, 1
тел. (05763) 4-80-17, 4-80-51, (057) 700-33-16, 712-20-27,
700-46-66, 758-44-73, 756-78-10
- Британия** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Шевченко, Журавлевский
гидропарк
тел. (057) 720-39-60, 720-39-61, 720-30-37, 720-39-62,
e-mail: britaniya@list.ru
- Виктория** Гостиница : 61000, г. Харьков, ул. Примеровская, 23
тел. (057) 766-23-23, 766-23-24,
e-mail: reception@victoria-hotel.com.ua
- Гостиный двор** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Рымарская, 28
тел. (057) 705-60-87, (057) 705-60-86 +38,
факс 705-60-85
- Динамо** Гостиница, 61000, г. Харьков, ул. Динамовская, 3
тел. (057) 7026246

- Донецкий юрт** Туркомплекс: 64300, Харьковская обл., с. Синичино Изюмского р-на
тел. (097) 499-07-45, (050) 470-93-43,
e-mail: dyurt@list.ru
- Дружба** Мотель: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 185
тел. (0572) 52-20-91, 50-79-19,
e-mail: info@druzhba-hotel.com
- Дюк** Комплекс отдыха: 62368, Харьковская обл., пос. Солонищевка Дергачевского р-на, ул. Ленина, 84
тел. (057) 783-73-68, 783-73-76,
e-mail: info@dukhotel.com
- Киевский** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Культуры, 4
тел. (057) 714-31-01, 714-31-04, 714-31-07, 714-31-00,
e-mail: info@hotel-kyivskiy.com ,
restaurant@hotel-kyivskiy.com
- Коробки** База отдыха: 63437, Харьковская обл., с. Коропово Змиевского р-на
тел. (057) 705-20-93, (097) 715-95-24, (050) 325-82-37,
e-mail: info@korobky.kharkov.ua
- Космополит** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Ак. Проскуры, 1
тел. (057) 754-68-86,
e-mail: info@cosmopolit-hotel.com
- Медуница** База отдыха: Харьковская обл., пгт. Малая Даниловка
- Металлист** Гостиница, г. Харьков, ул. Плехановская, 92А
тел.: (057) 7372099, (0572) 280381
- Меркурий** Гостиница: г. Харьков, ул. Харьковских Дивизий, 29
тел.: (057) 7155515
- Мир** Отель: 61000, г. Харьков, пр. Ленина, 27-а
тел. (057) 340-22-17, 720-55-43, 340-23-30, 720-55-42,
340-44-78,
e-mail: hotel-mir@mail.ru
- На Артема** Мини-гостиница, 61000, г. Харьков, ул. Артема , 24

На Буковинской	Мини-гостиница, 61000 г. Харьков, Салтовское шоссе, ул. Буковинская 57 тел. 099-140-82-00; 057-751-55-09
Националь	Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Ленина, 21 тел. (057) 349-53-85, 702-16-24, 702-16-28, e-mail: reception@national.kharkiv.com
Освита	Гостиница, 61002, г. Харьков, ул. Революции, 18 тел.: (057) 707-33-48, 707-33-51
Оскар	Отель: 64600, Харьковская обл., г. Лозовая, микрорайон 1, 13/2 тел. (05745) 7-70-30, (050) 147-32-14, e-mail: hotel-oscar@ukr.net
Оскол	Гостиница: 63700, Харьковская обл., г. Купянск, ул. Дзержинского, 1 тел. (095) 381-17-16, (05742) 5-30-22 e-mail: restoran-oskol@rambler.ru
Пятница	Гостиница: 61000, г. Харьков, пер. Рылеева, 20а тел.(057) 751-29-92, (067) 713-49-15
Росинка	База отдыха: 62550, Харьковская обл., с. Революционное Волчанского р-на тел. (067) 781-35-00, (057) 731-26-63, (057) 731-26-51
Росинка	Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Балакирева, 52 тел. (057) 343-21-57, (057) 719-45-52 факс (057) 754-56-48
Руднева	Гостиница: 61000, г. Харьков, пл. Руднева, 27 тел. (057) 731-84-82
Старт	Гостиница, г. Харьков, ул. Плехановская, 18, тел: (057) 7329935
Турист	Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Московский, 144 тел. (057) 757-80-25, (057) 392-10-06 , (057) 392-10-46, e-mail: hotel@online.kharkiv.com
Харьков	Гостиница: 61000, г. Харьков, пл. Свободы, 7 тел. (057) 758-00-08, 758-01-53, 705-19-63, e-mail: info@hotel.kharkov.com

- Чичиков** ОТЕЛЬ: 61000, г. Харьков, ул. Гоголя, 6/8
тел. (057) 752-23-00, 752-23-01, 752-23-23,
e-mail: info@chichikov-hotel.com.ua
- Экспресс** Гостиница, г. Харьков, Привокзальная 1
тел.: (057) 712-52-76
- Элат** Комплекс отдыха: 62820, Харьковская обл., с. Мартовое
Печенежского р-на, Печенежское водохранилище
тел. (050) 323-70-22,
e-mail: info@elat.kh.ua
- 4 комнаты** Мини-отель: 61000, г. Харьков, ул. Маяковского, 5
тел. +38 (057) 702-29-25,
e-mail: 4-rooms@ukr.net
- 7 ветров** Гостиница: 64300, Харьковская обл., г. Изюм, Ростовская
трасса, 2
тел. +38 (05743) 2-86-10,
e-mail: complex@kharkov.ukrtel.net
- Carnaval
Resort & Spa** Комплекс отдыха: 63436, Харьковская обл., Змиевской р-н,
с. Коропово, ул. Монастырская, 2
тел. (057) 715-22-22,
e-mail: info@carnaval-hotel.com.ua
- Sun Light
Hotel** Гостиница: 61105, г. Харьков, ул. Киргизская, 19-Б
тел.: +38 (057) 703-16-85, 713-89-77
Факс: +38 (057) 713-89-76
e-mail: hotel_sunlight@mail.ru
- VIVA** Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 10/2
тел. (057) 784-07-90, 784-07-91,
e-mail: info@hotel-viva.com.ua
- VIVA-CLUB** ОТЕЛЬ: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 145
тел. (057) 763-93-33, (063) 320-20-42
- ZS Клуб** Гостиница: 61000, г. Харьков, пер. 2-й Лесопарковый, 10
тел. +38 (057) 719-05-99, 758-86-98, (050) 748-66-86,
e-mail: manager@hotel-zs.com.ua

Сайти готельних мереж

Accor	http://www.accor.com/ (hotelweb.fr/)
Best Western Hotels	http://www.bestwestern.com/
Hilton International	http://www.hilton.com
Holiday Inn	http://www.holiday-inn.com/
Hyatt Hotels & Resorts	http://www.hyatt.com/
ITT Sheraton	http://www.sheraton.com/
InterContinental Hotels & Resorts	http://www.interconti.com/
Kempinski	http://www.kempinski.com/
Le Meridien Hotels Asia Pacific	http://www.meridien.com/
Maritim	http://www.maritim-hotels.de/
Marriott	http://www.marriott.com/
Mercure	http://www.hotelweb.fr/
Novotel	http://www.hotelweb.fr/
Radisson Hotels Worldwide	http://www.radisson.com/
Ramada Hotels	http://www.ramada.com/
Ritz-Carlton	http://www.ritzcarlton.com
Sofitel	http://www.sofitel.com/ (hotelweb.fr/)
Sol Melia	http://www.solmelia.es/
Shangri-La	http://www.shangri-la.com
The Leading Hotels of the World	http://www.lhw.com/
Westin Hotels & Resorts	http://www.westin.com/

Асоціації індустрії ділового туризму

ICCA (INTERNATIONAL CONGRESS & CONVENTION ASSOCIATION)

Entrada 121, NL-1096 EB Amsterdam

The Netherlands

Tel No: 31 20 398 1919

Fax: 31 20 699 0781

Email: icca@icca.nl

Website: iceworld.com

SITE (SOCIETY OF INCENTIVE & TRAVEL EXECUTIVES)

401 North Michigan Avenue. Suite 2200

Chicago, Illinois 60611, USA

Tel No: +1.312.321.5148

Fax: +1.312.527.6783

ACE (ASSOCIATION FOR CONFERENCES AND EVENTS)

Riverside House

High Street, Huntingdon

Cambs PE18 6SG

Tel No: 01480 457595

Fax: 01480 412863

Email ace@martex.co.uk

Website: www.martex.co.uk/ace

MPI (MEETING PROFESSIONALS INTERNATIONAL)

46a, avenue John F.Kennedy

L-1855 Luxembourg

Grand Duchy of Luxembourg

Tel No: 352 2687 6141,

Fax: 352 2687 6343

Email: dscaillet@mpiweb.org

Website: www.mpiweb.org

ABPCO (ASSOCIATION OF BRITISH PROFESSIONAL CONFERENCE)

6th Floor Charles House

148-149 Great Charles House

Birmingham B3 3HT, UK

Tel No: 44 121 212 1400

Fax: 44 121 212 3131

Email: information@abpco.org

Website: www.abpco.org

BACD (BRITISH ASSOCIATION OF CONFERENCE DESTINATIONS)

6th Floor Charles House
148-149 Great Charles House
Birmingham B3 3HT, UK
Tel No: 44 121 212 1400
Fax: 44 121 212 3131
Email: info@bacd.org.uk
Website: www.bacd.org.uk

CIC (CONVENTION INDUSTRY COUNCIL)

8201 Greenboro Drive, Suite 300
McLean, Virginia USA 22102
Tel No: 1 703 610 9030, Toll Free: 1 800 725 8982,
Fax: 1 703 610 9005
Email: mpower@conventionindustry.org
Website:www.conventionindustry.org

EFCT (EUROPEAN FEDERATION OF CONFERENCE TOWNS)

Avenue Louise 287, 1050 Brussels, Belgium
Tel: 32 26 432044, Fax: 32 26 452671
Website: www.efct.com

EVVC (EUROPEAN ASSOCIATION OF EVENT CENTRES)

NH Hotel Frankfurt Airport
Morfelder StraBe 113
65451 Kelsterbach, Germany
Tel No: 49 6107 987790, Fax: 49 6107 987799
Email: info@evvc.org
Website: www.evvc.org

IACVB (INTERNATIONAL ASSOCIATION OF CONVENTION AND VISITOR BUREAUS)

2025 M Street, NW, Suite 500, Washington DC
20036 USA
Tel No: 1 202 296 7888, Fax: 1 202 296 7889
Email: info@iacvb.org
Website: www.iacvb.org

IAPCO (INTERNATIONAL ASSOCIATION OF PROFESSIONAL CONGRESS ORGANIZERS)

42 Canham Road
London W37SR, United Kingdom
Tel No.: 4420874962171,Fax: 44 208 740 0241
Email: info@iapco.org
Website:www.iapco.org

INCENTIVE TRAVEL MEETING ASSOCIATION LTD (ITMA)

26-28 Station Road

Redhill survey RH1 1PD

Tel: 44(0)1737 779928, Fax: 44(0) 1737 779749

E-mail: info@itma-online.org

Website: www.itma-online.org

(PATA) PACIFIC AREA TRAVEL ASSOCIATION

Unit B1, 28th Floor, Siam Tower

989 Rama I Road, Pratumwan

Bangkok 10330, Thailand

Tel. No: 66 2 658 2000

Fax: 66 2 658 2010

Email: patabkk@PATA.org

Website: www.pata.org

MEETING INDUSTRY ASSOCIATION (MIA)

Deer Park , Woollas Hall

Perhore, Worcs

WR103DN UK

Tel No: 44 1386 751137, Fax: 44 01386 751327

Email: Mia@meetings.org

Website: www.meetings.org

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до практичних занять та самостійної роботи
з дисципліни

ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ

*(для студентів 5 курсу денної форми навчання
освітньо-кваліфікаційного рівня магістр спеціальності
8.14010301 – «Туризмознавство»)*

Укладач: **АНДРЕНКО** Ірина Борисівна

Відповідальний за випуск *С. О. Погасій*

Редактор: *О. В. Михайленко*

Комп'ютерний набір: *І. Б. Андренко*

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2013, поз. 402 М

Підп. до друку 30.01.2014 р.	Формат 60x84/16
Друк на ризографі.	Ум. друк. арк. 3,3
Зам. №	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 № 4075 від 28.03.2014 р.