

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Український державний університет

науки і технологій

Кафедра «Економіка та менеджмент»

В авторській редакції

ТУРИЗМОЛОГІЯ

Методичні рекомендації до практичних занять

*Електронний аналог
друкованого видання*

ДНІПРО
2022

УДК 338.482:159.9:1(076.5)

Т 86

Укладачі

О. В. Пікуліна, Н. С. Чернова

Експерти:

канд. екон. наук, доц. *С. В. Гесь-Євреїнова*

д-р екон. наук, проф. *В. В. Бобиль*

Рекомендовано МКФ «ЕГ» (протокол № 1 від 27.09.2022).

Зареєстровано НМВ УДУНТ (№ 572 від 28.09.2022)

Т 86 **Туризмолוגія** : методичні рекомендації до практичних занять / уклад. О. В. Пікуліна, Н. С. Чернова; Укр. держ. ун-т науки і технологій. – Дніпро : УДУНТ, 2022. – 15 с.

Методичні рекомендації призначені для використання студентами другого (магістерського) рівня освіти денної та безвідривної форм навчання спеціальності 242 «Туризм» під час практичних занять з дисципліни «Туризмолוגія».

Видання містить рекомендації щодо виконання практичних занять: мету, завдання та перелік питань для опрацювання, а також перелік рекомендованої літератури.

Табл. 3.

© Пікуліна О. В., Чернова Н. С., укладання, 2022

© Укр. держ. ун-т науки і технологій, 2022

ЗМІСТ

Практичне завдання 1.....	4
Практичне завдання 2.....	4
Практичне завдання 3.....	5
Практичне завдання 4.....	5
Практичне завдання 5.....	7
Практичне завдання 6.....	8
Практичне завдання 7.....	10
Практичне завдання 8.....	11
Список рекомендованої літератури.....	14

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття 1

Туризмологія як наука. Генеза туризмологічного знання

Мета: ознайомитись з історією формування теорії туризму, основними підходами до визначення сутності туризму, функціями туризму, понятійним апаратом туризмології, складовими туризмологічного знання.

Завдання

1. Скласти схему періодизації історії туризму.
2. Скласти схему етапів першого періоду історії туризму.
3. Скласти схему періодизації становлення туризмології як науки.
4. Зробити огляд вітчизняних та зарубіжних літературних джерел на предмет визначення туризмології як науки та надати власне тлумачення поняття туризмології, а також аргументувати, чи можна туризм вважати наукою.

Питання для опрацювання:

1. Чим обумовлена актуалізація потреби створення теорії туризму.
2. Дайте визначення поняття «туризмологія».
3. Назвіть основну ідею туризму.
4. Визначте зв'язок науки про туризм з іншими науками.
5. Перелічте основні концепти туризмології.
6. Надайте характеристику категорії «подорож».
7. Дайте визначення поняття «дестинації».
8. Перелічте компоненти, з яких формується туристський продукт.
9. Туристська індустрія та сфери її діяльності.
10. Інфраструктура туризму та її значення.
11. Дати характеристику першого етапу другого періоду становлення туризмології як науки.
12. Дати характеристику другого етапу другого періоду становлення туризмології як науки.

Практичне заняття 2

Теоретико-методологічні складові туризмології. Філософія туризму

Мета: мати уявлення про складові туризмології, туристську індустрію, вплив туризму на національну та регіональну економіку, об'єкт та предмет філософії туризму, а також про філософські засади туризмології.

Завдання:

1. Скласти схему сучасної туризмології, яка являє собою взаємозв'язок чотирьох складових розвитку туризму в сучасних соціально-економічних параметрах.
2. Скласти схему туризмологічного знання з точки зору його складових.
3. Зробити огляд вітчизняних та зарубіжних літературних джерел щодо визначень філософії туризму та надати власне обґрунтоване тлумачення даного поняття.

Питання для опрацювання:

1. Назвіть чотири складові туризмології.
2. Дайте визначення поняттю «туристська індустрія».
3. Розкрийте сутність галузевого підходу до розуміння туристської індустрії.
4. Розкрийте сутність туристської індустрії з огляду на ознаку функціонально-споживацького призначення видів діяльності.
5. Назвіть особливості прямого та побічного впливу туризму на національну та регіональну економіку.
6. Перелічте складові туризмологічного знання.
7. Обґрунтуйте чому подорож трактують як потребу людини.
8. Назвіть об'єкт та предмет філософії туризму.
9. Охарактеризуйте взаємозв'язок туризму з інтелектуальним і духовним збагаченням.
10. Охарактеризуйте вплив туризму на логічне мислення людини.
11. Розкрийте суть просторово-географічної форми філософування.
12. Перелічте філософські засади туризмології та дайте їм характеристику.
13. Назвіть функції філософії туризму та дайте їм характеристику.

Практичне заняття 3**Антропологія туризму. Географія туризму**

Мета: ознайомитись зі змістом і основними напрямками дослідження антропології та географії туризму.

Завдання:

1. Скласти схему класифікації потреб людини (вітальні (фізіологічні), соціальні, духовні та потреби в самоутвердженні, самореалізації, у визнанні з боку інших). Схема має вміщувати короткий опис кожної з потреб.
2. На основі вивченого матеріалу, скласти збіральну схему поняття географії туризму.

Питання для опрацювання:

1. Дайте визначення поняттю антропології.
2. Предмет вивчення та мета антропології туризму.
3. Дайте визначення поняттям «туристська діяльність» і «туристська дія» або «туристська активність».
4. Що розуміється під антропологією туризму.
5. Надайте коротку характеристику вітальним (фізіологічним), соціальним, духовним та потребам в самоутвердженні, самореалізації, у визнанні з боку інших.
6. Опишіть туризм як засіб задоволення вітальних (тілесних) потреб; соціальних потреб; потреб в самоутвердженні, самореалізації, у визнанні з боку інших; духовних потреб.
7. Історико-культурний компонент в географії туризму.
8. Сфера інтересів географії туризму.
9. Об'єкт, аспект та мета дослідження географії туризму.
10. Основні напрямки досліджень географії туризму.
11. Назвіть географічні фактори туризму та надайте їм характеристику.

Практичне заняття 4

Соціологія туризму. Культурологія туризму

Мета: мати уявлення про соціологію та культурологію туризму, їх об'єкт, предмет та функції, мотивацію, класифікацію мотивів та мотиваційні фактори.

Завдання:

1. Схематично зобразити етапи становлення культурології туризму.
2. Схематично зобразити відносини, що виникають між туристськими фірмами та споживачами їх послуг.

Питання для опрацювання:

1. Дайте характеристику соціології туризму як окремої галузі соціології.
2. Об'єкт та предмет соціології туризму.
3. Назвіть функції соціології туризму.
4. Надайте характеристику групам категорій соціології туризму.
5. Дайте визначення туризму з погляду соціології.
6. Назвіть етапи формування туризму, як суспільного явища та надайте їх характеристику.
7. Поняття культурології та предмет її дослідження.
8. Функції культурології та їх характеристика.
9. Фундаментальні категорії культурології.

10. Мотиваційні фактори, що впливають на планування туристської поїздки подорожуючим.
11. Культура спілкування та класифікація спілкування.
12. Етикет та його головні вимоги.
13. Мотивація та класифікація мотивів.
14. Ділове спілкування та основоположні принципи успіху керівника у виконанні розпоряджень його підлеглими.
15. Функціональні завдання керівників у діловому спілкуванні з підлеглими.

Практичне заняття 5

Психологія та етика туризму. Педагогіка туризму

Мета: знати основні поняття та мати уявлення щодо психології, етики та педагогіки туризму.

Завдання

1. Окреслити дії працівника туристичної фірми у наступному випадку: до агенції зателефонував розлючений клієнт і в різкій формі висловлює свої зауваження.
2. До фірми, в якій Ви працюєте, звернувся клієнт, який мав декілька питань і озвучив їх всі одразу. Крім того відповідь на одне із них Ви не знаєте. В якій послідовності відповідатимете на питання, які вислови використовуватимете після відповіді на кожне з них, та яких дій та виразів вживатимете для відповіді на питання, яким Ви не володієте.
3. Схематично зобразити поняття «Педагогіка туризму».
4. Скласти психологічний портрет працівника туристичної фірми. Для виконання даного завдання рекомендовано скористатись додатковою літературою, зокрема: Що таке психологічний портрет особистості, для чого потрібний і як його скласти. – URL: <https://superfamily.in.ua/shho-take-psixologichnij-portret-osobistosti-dlya-chogo-potribnij-i-yak-jogo-sklasti/>.

Питання для опрацювання:

1. Надати визначення поняттям «етика», «спілкування», «ділове спілкування», «етика ділового спілкування».
2. Окреслити роль етики в діловому спілкуванні.
3. Надати характеристику правилам вербального етикету.
4. Назвати етичні норми і принципи в діловому спілкуванні.
5. Надати характеристику правилам ділового листування.
6. Визначити роль етикету і культури поведінки в роботі працівника туристичної галузі.

7. Назвати основні ознаки та особливості туристської групи.
8. Окреслити психологічні аспекти, що впливають на комплектування туристських груп.
9. Дати визначення психологічній сумісності учасників туристського походу.
10. Перелічити фактори формування психологічного клімату в туристській групі.
11. Надати характеристику індивідуальній та груповій психологічній підготовці.
12. Перелічити навички, на які спрямована спеціальна психологічна підготовка.
13. Надати характеристику формальним і неформальним групам в туристському поході.
14. Предмет і функції педагогіки туризму.
15. Перелічити та надати характеристику основним категоріям педагогіки туризму.
16. Назвати загальні закони розвитку природи, суспільства і мислення.
17. Назвати та надати характеристику закономірностям виховання в туризмі.
18. Надати визначення поняттям «прийом виховання», «способи виховання», «засоби виховання».
19. Класифікувати методи туристського виховання.

Практичне заняття 6

Праксеологія туризму. Конфліктологія туризму

Мета: мати уявлення про праксеологію туризму, розглянути значення конфліктології, знати види конфліктів та способи їх розв'язання.

Завдання

1. Скласти та проаналізувати карту конфлікту, надати рекомендації щодо вирішення конфліктної ситуації у наступних випадках:
 - 1.1. У відділі бухгалтерії працює 5 чоловік: 1 головний бухгалтер та 4 бухгалтери. Одна з бухгалтерів – молода жінка, мати одиначка чотирирічної дитини їй необхідно відпроситися у головного бухгалтера на 2 дні за сімейними обставинами. При цьому, вона непоганий фахівець і має гарні відносини з колективом.
 - 1.2. Ситуація така сама, як у п. 1, тільки мати одиначка – грамотний спеціаліст, але має недобрі відносини з колективом.

2. Розробити власну конфліктну ситуацію між двома особами, а також скласти карту конфлікту, проаналізувати та представити варіанти вирішення проблеми.

3. Розробити власну конфліктну ситуацію між чотирма особами, а також скласти карту конфлікту, проаналізувати та представити варіанти вирішення проблеми.

Питання для опрацювання:

1. Розкрити сутність поняття праксеології.
2. Назвати особливості праксеології.
3. Надати характеристику праксеології як філософської концепції діяльності.
4. Розкрити основні положення праксеологічної філософії.
5. Розкрити сутність понять туристської праксеології та свободи в туризмі.
6. Дати визначення соціальному туризму та його сутності.
7. Окреслити проблематику екологічного аспекту туризму.
8. Перелічити описові і нормативні твердження в праксеології.
9. Назвати процедурні компоненти праксеології туризму.
10. Назвати уміння фахівців з туризму, навести приклади.
11. Надати характеристику конфлікту як явищу.
12. Визначити основні ознаки конфлікту.
13. Назвати негативні сторони конфлікту.
14. Визначити позитивні сторони конфлікту.
15. Надати класифікацію конфліктів.
16. Розкрити сутність управління конфліктами.
17. Описати алгоритм діагностики конфлікту.
18. Описати суть методу картографії конфлікту.
19. Назвати основні етапи складання карти конфлікту.
20. Описати суть методу картографії конфлікту.
21. Описати алгоритм прийняття управлінського рішення.
22. Назвати основні поняття управління конфліктами.
23. Виділити три основні етапи у процесі вирішення конфлікту.
24. Перелічити методи вирішення конфліктів.
25. Надати характеристику внутрішньоособистісним способам управління конфліктом.
26. Надати характеристику міжособистісним способам управління конфліктом.
27. Назвати персональні методи управління конфліктами.
28. Описати суть раціонально-інтуїтивного методу розв'язання конфліктів.

29. Аргументувати, чому переговори є універсальним методом вирішення конфлікту.
30. Виділити етапи переговорного процесу.
31. Визначити типи і структуру переговорів.
32. Перелічити основні технології і тактики переговорного процесу.
33. Описати роль посередників і спостерігачів в переговорному процесі.
34. Сформулювати суть трьох методів медіації.
35. Описати три можливі види відносин між учасниками переговорів.

Практичне заняття 7

Формування ресурсної політики в туризмі. Заклади розміщення туристів

Мета: ознайомитись з поняттями туристичних ресурсів, їх класифікацією та основними підходами до їх оцінювання, а також освоїти основні види та типи закладів розміщення туристів.

Завдання

1. Схематично зобразити кількісні та якісні характеристики туристичних ресурсів.
2. Схематично зобразити природні туристичні ресурси першого та другого порядку.
3. Вибрати 5 закладів розміщення Дніпропетровської області та надати їм характеристику згідно типу й виду у вигляді таблиці за наступною формою:

Назва готелю	Тип	Вид
1.	1. За тривалістю перебування	1.
	2. Залежно від мети перебування	2.
	3. Залежно від місця розташування	3.
	...	...

Питання для опрацювання:

1. Дати визначення туристським ресурсам.
2. Назвати кількісні та якісні характеристики туристичних ресурсів.
3. Надати характеристику основним підходам до оцінювання туристичних ресурсів.
4. Назвати природні туристичні ресурси першого та другого порядку.
5. Перелічити та надати коротку характеристику природно-кліматичним класам комфортності. Навести приклади.

6. Виділити функціональні типи та види рекреаційно-туристичних ландшафтів.
7. Назвати суспільні туристичні ресурси та які з них найбільше задіяні у туристсько-рекреаційній діяльності.
8. Переваги статусу об'єкту Світової спадщини.
9. Дати визначення поняттю «подієві ресурси».
10. Навести класифікацію подієвих ресурсів. Навести приклади.
11. Назвати основні класифікаційні ознаки, що впливають на тип готелю та перелічити види готелів залежно від цих ознак.
12. Дати визначення поняття «місткість готелю». Як поділяються готелі за місткістю в різних країнах світу? Яка місткість вважається оптимальною?
13. Назвати види готелів, що виділяються залежно від рівня цін і способу надання харчування.
14. Перелічити чинники, від яких залежить поверховість готельних будівель у різних країнах світу. Як поділяються готелі за поверховістю?
15. Назвати дві групи, на які поділяються засоби розміщення відповідно до стандартної класифікації, запропонованої UNWTO. Назвіть представників кожної групи.
16. Назвіть і охарактеризуйте готелі, які виділяються залежно від споживача готельних послуг.
17. Розкрийте особливості функціонування нового виду готельних послуг – таймшеру.
18. Як поділяються готелі залежно від призначення? Охарактеризуйте транзитні готелі і готелі для постійного проживання. Чим відрізняються пансіони та анонімні пансіони від апарт-готелів?
19. Назвіть вимоги, що ставляться до готелів ділового призначення і готелів для відпочинку. Як поділяються готелі для відпочинку?
20. Охарактеризуйте засоби розміщення для автотуристів. Назвіть особливості їхнього розміщення і облаштування.
21. Розкрийте особливості розміщення готельних комплексів для водних туристів. Дайте характеристику основних видів водних закладів.
22. Охарактеризуйте флайтелі, хостели та інші спеціалізовані засоби розміщення, поширені в різних країнах світу.

Практичне заняття 8

Організація харчування туристів у готелях. Організація надання додаткових послуг

Мета: розрізняти види закладів ресторанного господарства при готелях, знати функції працівників та системи обслуговування споживачів; володіти

поняттями, видами та формами надання додаткових послуг; розрізняти перелік додаткових послуг за категоріями готелів.

Завдання

1. Схематично зобразити структуру служби ресторанного господарства (Restaurant Department) при готелі.
2. Визначити перелік додаткових послуг згідно з вимогами ДСТУ 4269:2003. «Послуги туристичні. Класифікація готелів» для:
 - готелю категорії «**»;
 - готелю категорії «***»;
 - готелю категорії «****»;
 - готелю категорії «*****».

Результати зобразити у вигляді таблиці. Форма таблиці довільна.

Питання для опрацювання:

1. Назвати види закладів ресторанного господарства функціонують на підприємствах готельно-туристичного комплексу.
2. Охарактеризуйте функції працівників служби ресторанного господарства.
3. Перелічити системи обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства існують у світовій практиці готельного бізнесу.
4. Дайте характеристику методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при готелях.
5. Назвати види сніданків пропонуються споживачам у ресторанах готельних комплексів.
6. Дати визначення поняттю «бранч» і назвати особливості його організації. Зазначити чим відрізняються і що спільного при організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів.
7. Охарактеризуйте особливості обслуговування гостей готелів в обідній час.
8. Дати визначення поняттю «Room service» і зазначити особливості організації обслуговування.
9. Охарактеризуйте функції персоналу, задіяного в «Room service».
10. Перелічити стандартний асортимент мінібару.
11. Охарактеризуйте етапи обслуговування споживачів у номерах готелю.
12. Назвіть і дайте характеристику додаткових послуг, що надаються службою ресторанного господарства при готелях.
13. Перелічити додаткові послуги в готелях та від чого залежить їх перелік.

14. Назвіть послуги, закріплені на законодавчому рівні, що належать до категорії безкоштовних.

15. Назвати найпопулярніші платні послуги у готелях. Навести правила яким підпорядковується надання послуг у готелях на платній основі.

16. Назвіть послуги з побутового обслуговування і коротко охарактеризуйте їх.

17. Розкрийте сутність анімаційних послуг у готелях та які потреби споживача вони покликані задовольнити.

18. Охарактеризуйте традиційні форми організації дозвілля.

19. Розкрийте структуру послуг анімаційного типу.

20. Дайте визначення терміна «анімаційна програма» і наведіть орієнтовний перелік анімаційних послуг у готелях Туреччини. Перелічити матеріально-технічне забезпечення, що повинно бути у готелях для організації якісних анімаційних програм.

21. Дати характеристику індивідуальному підходу готельної анімації.

22. Охарактеризуйте функції працівників анімаційної служби.

23. Назвіть умови, яких дотримуються при організації прокату транспортних засобів у готелях.

24. Від чого залежить ціна оренди автомобіля і що охоплює вартість орендної плати?

25. Перелічіть форми обслуговування, які застосовуються екскурсійними підприємствами при наданні екскурсійних послуг.

26. Назвіть вимоги до гіда-перекладача. Які обов'язки покладаються на гіда? Що таке «трансфер»? Назвіть види та умови трансферу для різних категорій туристів.

27. Охарактеризуйте сутність посади тур-лідера та його обов'язки.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text> (дата звернення: 12.07.2022).
2. Торяник В. М., Сардак С. Е. Джинджоян В. В. Туризмоліогія : підручник / за заг. ред. д-ра юрид. наук, проф. В. О. Негодченка. Дніпро : ДГУ, 2022. 306 с.
3. Любчук О. К. Організація туризму. Основи туризмознавства : навч. посіб. Маріуполь : ГВУЗ «ПДТУ», 2018. 154 с.
4. Феномен туризму: розмаїття сенсів : монографія / за ред. О. О. Красно-руцького, Н. І. Моїсєєвої. Харків : Стильна типографія, 2019. 252 с.
5. Трансформація та розвиток підприємств ресторанного бізнесу України в умовах пандемії / Гребенюк Г. М., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 7. С. 14–19.
6. Directions of anti-crisis management of restaurant business / Pshinko O., Charkina T., Pikulina O., Basistha N. *Scientific journal "Philosophy, Economics and Law Review"*. 2021. Vol. 1 (1). P. 18–24.
7. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи / Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. *Економіка та держава*. 2021. № 2. С. 19–23
8. Інноваційний підхід до розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу України в умовах кризи / Гребенюк Г. М., Марценюк Л. В., Чаркіна Т. Ю., Пікуліна О. В. *Агросвіт*. 2021. № 5–6. С. 57–62
9. Інструментарій антикризового управління туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / Гненний О. М., Полішко Т. В., Чаркіна Т. Ю., Пікуліна О. В. *Економіка та держава*. 2021. № 4. С. 18–22
10. Чаркіна Т. Ю., Зайцева В. М., Реукова А. О. Сучасні тренди розвитку та нові напрями туристичної індустрії. *Агросвіт*. 2022. № 3. С. 49–56
11. Чаркіна Т. Ю., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Сучасні форми організації індустрії дозвілля. *Review of Transport Economics and Management*. 2022. № 8(24). С. 39–45. URL: <https://doi.org/10.15802/rtem2022/276986> (дата звернення: 18.05.2022).
12. Improvement of the tourism industry management due to introduction of new trends and types of tourism / Charkina T., Pikulina O., Zadoja V., Tsviliy S. *Scientific journal "Philosophy, Economics and Law Review"*. 2022. Vol. 2, no. 1. P. 111–120.

Інформаційні ресурси:

1. UNCTAD. URL: <http://www.unctad.org> (дата звернення: 18.05.2022).
2. World Tourism. URL: <http://www.world-tourism.org> (date of access: 18.05.2022).
3. Державне агентство розвитку туризму України. URL: www.tourism.gov.ua (дата звернення: 18.05.2022).
4. Державна служба статистики України. URL: www.ukrstat.gov.ua (дата звернення: 18.05.2022).
5. Все про туризм: туристична бібліотека. URL: <https://tourlib.net/ua/> (дата звернення: 18.05.2022).

Навчально-методичне видання

Пікуліна Олена Вікторівна,
Чернова Наталя Сергіївна

ТУРИЗМОЛОГІЯ

Методичні рекомендації до практичних занять

В авторській редакції
Комп'ютерна верстка авторів

Формат 60x84 $\frac{1}{16}$. Ум. друк. арк. 0,87. Обл.-вид. арк. 0,55.
Зам. № 94

Видавець: Український державний університет науки і технологій
вул. Лазаряна, 2, ауд. 1201, м. Дніпро, 49010.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 7709 від 14.12.2022

Адреса видавця та дільниці оперативної поліграфії:
вул. Лазаряна, 2, Дніпро, 49010