

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Перший проректор

  
Шинкаряк М.І.  
«19»  2019р.  


РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «Організація діяльності підприємств у сфері туристичних послуг»

ступінь вищої освіти - магістр

галузь знань – 01 Освіта / Педагогіка

спеціальність – 015 Професійна освіта

освітньо-професійна програма – Організація туристичного обслуговування.

кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (семін.) (год.)	ІРС (год.)	Разом аудит. (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Залік (сем.)
Денна	1	2	30	15	5	150	100	2
Заочна	1	2	4	2	-	150	144	3

Тернопіль – ТНЕУ  
2019

# СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## “ Організація діяльності підприємств у сфері туристичних послуг”

### 1. Опис дисципліни “ Організація діяльності підприємств у сфері туристичних послуг ”

Дисципліна - " Організація діяльності підприємств у сфері туристичних послуг"	Керівник групи забезпечення спеціальності, Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ЕСТ - 5	Галузь знань 01 «Освіта/Педагогіка»	Вибіркова дисципліна Мова викладання - українська
Кількість залікових модулів: 3	Спеціальність - Спеціальність: 015 Професійна освіта Освітньо-професійна програма: «Організація туристичного обслуговування»	Рік підготовки: 1 Семестр:2
Кількість змістових модулів - 3	Ступінь вищої освіти -магістр	Лекції: <i>Денна -30</i> Практичні заняття: <i>Денна -15</i>
Загальна кількість годин - Денна форма -150 год.		Самостійна робота <i>Денна-100год.</i> Індивідуальна робота - 5 год.
Тижневих годин -12 з них аудиторних - 3		Вид підсумкового контролю - <i>залік</i>

**2. Мета і завдання дисципліни «Організація діяльності підприємств у сфері туристичних послуг».**

**2.1. Мета вивчення дисципліни.**

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів комплексу теоретичних знань і практичних умінь з проектування процесів обслуговування туристів і укладання угод із постачальниками туристських послуг; оформлення виїзних документів згідно законодавчої бази України в сфері туризму.

**2.2. Завдання вивчення дисципліни:**

Під час вивчення дисципліни «Організація діяльності підприємств у сфері туристичних послуг» студентам потрібно знати особливості використання систем бронювання при пошуку турів на сайтах туроператорів; особливості роботи з друкованими матеріалами туроператорів; принципи роботи турпідприємств-консолідаторів; особливості ціноутворення при формуванні та продажу турпродукту, комісійні та бонусні програми турпідприємств; принципи використання комп'ютерних систем бронювання авіаквитків; особливості надання страхових полісів виїжджаючим за кордон; види туристської документації, особливості їх виписки та видачі тощо.

### **3. Зміст дисципліни «Організація діяльності підприємств у сфері туристичних послуг»**

#### ***ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМНИХ ВІДНОСИН ПІДПРИЄМСТВ-ОРГАНІЗАТОРІВ ТУРИЗМУ***

##### **Тема 1. Класифікація та функції туроператорів і турагентів.**

Визначення термінів «туроператор» та «турагент». Класифікація туроператорів: туроператори масового ринку; спеціалізованого сегменту ринку; внутрішнього ринку; зовнішнього ринку. Ініціативні та рецептивні(внутрішні) туроператори. Функції туроператора та турагента.

##### **Тема 2. Нормативно-законодавча база провадження туроператорської та турагентської діяльності.**

Ліцензування діяльності у сфері туризму. Порядок отримання ліцензії на туроператорську діяльність. Вимоги до ліцензіатів. Поняття «копія ліцензії», «дублікат ліцензії». Організаційні вимоги щодо провадження туроператорської та турагентської діяльності. Банківська гарантія.

##### **Тема 3. Основні принципи взаємодії туроператорів і турагентів.**

Договірні відносини. Види договорів, що укладаються між туроператорами і турагентами: договір доручення; договір комісії; агентський договір; договір франчайзингу; договір про партнерство. Основні розділи договорів між туроператорами та турагентами. Розподіл відповідальності туроператорів і турагентів. Прямий продаж окремих послуг в туризмі.

##### **Тема 4. Бонусні та комісійні програми туроператорів**

Турфірми-консолідатори Поняття «комісійної винагороди». Загальні тенденції визначення та нарахування комісійної винагороди залежно від типу туроператора. Поняття «ціни нетто» та «ціни брутто». Бонусні програми туроператорів. Схема роботи турфірм-консолідаторів.

##### **Тема 5 Договірні відносини з підприємствами розміщення та особливості обслуговування в готелях**

Класифікація засобів розміщення. Особливості класифікації та категоризації засобів розміщення у світовій практиці. Обов'язкова та добровільна сертифікація підприємств розміщення в Україні. Основні і

додаткові готельні послуги. Договірні відносини між турпідприємством та підприємствами з розміщення туристів: договір про тверду закупівлю місць з повною оплатою; договір про квоту місць з гарантією заповнення 30-80%; договір про квоту місць без гарантії заповнення; договір про поточне бронювання. Особливості оформлення заявок на бронювання, підтвердження замовлених готельних послуг, анулювання бронювання тощо. Відповідальність сторін.

### **Тема 6. Особливості організації харчування туристів при організації туристських подорожей**

Види підприємств харчування: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет. Класифікація сніданків та вечерь: континентальний сніданок; розширений континентальний сніданок; англійський сніданок; американський сніданок; національний сніданок; гала дінер; вечір національної кухні. Типи обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: a la carte; меню де жур (табльот); a parte; шведський стіл. Системи комплексного обслуговування (розміщення, харчування, інші послуги) в готелях та розшифровка аббревіатури: RO, BO, BB, NB, FB, BBT, NBT, FBT, AI, UAI. Особливості надання послуг харчування за межами засобів розміщення, під час транспортних турів, відвідуванні об'єктів туристського інтересу. Особливості укладання та зміст договорів на організацію додаткового харчування за межами засобів розміщення (між туроператорами та підприємствами ресторанного господарства).

### **Тема 7. Транспортні послуги в туризмі: авіатранспорт**

Загальна характеристика авіаційного транспорту, переваги та недоліки. Поняття «чартер». Основні ознаки та характеристики чартерних рейсів. Різновиди чартерів: закритий чартер, цільовий чартер, інклюзив-тур чартер, блок-чартер спліт-чартер. Класифікація чартерів залежно від умов використання літака: разовий чартер, тайм-чартер і чартерний ланцюг. Договір на оренду транспортного засобу з екіпажем. Основні відомості, які повинні бути відображені в контракт-договорі чартеру. Сутність поняття «бюджетні

авіакомпанії» («авіакомпанії- дискаунтери», «low-cost»). Сутність та принципи роботи low-cost авіакомпаній. Типи бюджетних авіакомпаній: класичний low-cost; low-cost з надмірностями; супер low-cost; бізнес low-cost. Поняття «глобальна дистрибуторська система» (англ. Global Distribution System, GDS) та «комп'ютерні системи резервування» (англ. Computer Reservations System, CRS). Характеристика найбільших GDS: Amadeus; Galileo; Sabre; Worldspan; Abacus. Характеристика комп'ютерних систем бронювання, що набули поширення в Україні. Спільне використання систем бронювання туроператорами і турагентами: створення субагентської системи бронювання авіаквитків: доцільність та особливості використання. Автономні системи бронювання авіаквитків авіакомпаніями: на прикладі low-cost перевізників.

## **Тема 8. Транспортні послуги в туризмі: залізничний, водний та автотранспорт.**

Загальна характеристика автотранспорту, переваги та недоліки. Послуги з надання автотранспорту в оренду. Типи тарифів на прокат автотранспорту. Складові вартості прокату автомобілів. Загальна характеристика залізничного транспорту, переваги та недоліки. Типи поїздів: вітчизняна та європейська класифікація. Швидкісні потяги. Організація спеціальних туристських потягів. Договір оренди спеціалізованого туристичного потягу. Залізничні круїзи. Основні маршрути залізничних круїзів. Загальна характеристика водного транспорту, переваги та недоліки. Організація обслуговування туристів водним транспортом. Морські круїзи. Найкрупніші круїзні компанії. Загальна характеристика круїзних лайнерів. Послуги, що надаються під час круїзів: порядок розрахунків. Капітанська віза. Особливості організації круїзів.

## ***ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ТЕХНОЛОГІЯ ФОРМУВАННЯ ТУРПРОДУКТУ***

### **Тема 9. Візова підтримка та туристські формальності**

Поняття і зміст туристських формальностей. Особливості оформлення закордонних паспортів. Порядок виїзду за кордон дітей. Види віз. Особливості отримання віз. Отримання Шенгенської візи: особливості оформлення документів.

## **Тема 10. Додаткові послуги туристичних компаній**

Страховання туристів. Екскурсійне обслуговування туристів Сутність поняття «страхування». Особливості страхування в туризмі. Визначення вартості. Визначення та сутність понять «страхова сума», «франшиза». Типи підвищуючих коефіцієнтів. Типи та зміст програм страхування. Поняття страхового випадку. Страхування багажу туристів. Страхування ризику анулювання подорожі. Страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів, або «зелена карта». Форми туристського страхового обслуговування: компенсаційне й сервісне. Класифікація екскурсій. Оглядові та тематичні екскурсії. Поняття «портфель екскурсовода». Особливості екскурсійного обслуговування під час культурно-пізнавальних турів.

## **Тема 11. Договірні відносини організаторів туризму і туристів**

Договір про туристичне обслуговування. Укладання договору шляхом видачі ваучера. Порядок оформлення туристського ваучера на надання туристських послуг. Порівняльна характеристики ваучера і путівки. Сутність та особливості використання інформаційного ваучеру.

## **Тема 12. Права та обов'язки туроператорів, турагентів та туристів.**

Відповідальність сторін Права туроператорів та турагентів. Відповідальність туристів, туроператорів та турагентів. Інформація, надання якої туристу є обов'язковим. Інформація, що може бути надана туристу за його вимогою. Претензійна робота в туризмі. Порядок відшкодування втрат у разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування.

## **Тема 13. Особливості просування туристського продукту.**

Рекламна діяльність, як складова туроперейтингу. Нерекламні методи просування турів. Туристська виставка як засіб просування турпродукту. Друковані каталоги туроператорів: призначення та зміст інформації.

## **Тема 14. Системи пошуку та бронювання турів туроператорів масового ринку.**

Найбільш розповсюджені програмні продукти «Само-СОФТ» та «Мастер-Web». Особливості використання пошукових систем турфірм-консолідаторів.

Основні параметри, які необхідно визначити при проведенні он-лайн пошуку турів у пошукових системах туроператорів масового ринку. Інформація про туристів, яку потрібно ввести при бронюванні турів

### **Тема 15. Особливості просування турів: гірськолижний та екзотичний туризм**

Сутність гірськолижного туризму, основні туристські регіони. Особливості обслуговування на гірськолижних курортах. Характеристика послуг, що оплачуються додатково. Безпека у гірськолижному туризмі. Провідні туроператори у даному напрямку. Поняття «екзотичний туризм». Сезонність та географія основних туристських напрямів. Провідні туроператори сегменту екзотичного туризму. Специфіка продажу турів на екзотичні курорти. Безпека під час поїздок до екзотичних країн.



#### 4. Структура залікового кредиту

з дисципліни «Організація діяльності підприємств у сфері туристичних послуг»

(денна форма навчання)

	<i>Кількість годин</i>			
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Індивідуальна робота
<b><i>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМНИХ ВІДНОСИН ПІДПРИЄМСТВ-ОРГАНІЗАТОРІВ ТУРИЗМУ</i></b>				
Тема 1. Класифікація та функції туроператорів і турагентів.	2	1	3	
Тема 2. Нормативно-законодавча база провадження туроператорської та турагентської діяльності.	2	1	3	
Тема 3. Основні принципи взаємодії туроператорів і турагентів.	2	1	3	
Тема 4. Бонусні та комісійні програми туроператорів.	2	1	3	
Тема 5. Договірні відносини з підприємствами розміщення та особливості обслуговування в готелях.	2	1	5	
Тема 6. Особливості організації харчування туристів при організації туристських подорожей.	2	1	3	
Тема 7. Транспортні послуги в туризмі: авіатransпорт.	2	1	5	1
Тема 8. Транспортні послуги в туризмі: залізничний, водний та автотransпорт.	2	1	3	
<b><i>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ТЕХНОЛОГІЯ ФОРМУВАННЯ ТУРПРОДУКТУ</i></b>				
Тема 9. Візова підтримка та туристські формальності	2	1	3	1
Тема 10. Додаткові послуги туристичних компаній	2	1	3	1
Тема 11. Договірні відносини організаторів туризму і туристів	2	1	3	
Тема 12. Права та обов'язки туроператорів, турагентів та туристів.	2	1	4	
Тема 13. Особливості просування туристського продукту.	2	1	3	
Тема 14. Системи пошуку та бронювання турів туроператорів масового ринку.	2	1	4	
Тема 15. Особливості просування турів: гірськолижний та екзотичний туризм.	2	1	3	
<b>Разом</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>5</b>

## 5. Тематика практичних завдань – 15год.

Назва теми	Перелік практичної роботи (опрацьованих питань)	Кількість годин	Література
1	2	3	4
<b>Модуль 1. Технологія туристської діяльності</b> <b>ЗМ 1.1. Технологічна система туристської діяльності на</b> <b>вітчизняному й міжнародному рівнях</b>			
Тема 1. Соціально- економічна сутність туризму і туристської діяльності	1.1. Внутрішні та зовнішні фактори, які впливають на розвиток туризму 1.2. Класифікації туризму 1.3. Класифікація туристських підприємств 1.4. Туристський продукт й туристська послуга	2	Основна [1,2,5,12, 16,17,20]; додаткова [31-34, 40,41].
Тема 2. Загальні умови організації туристської діяльності	2.1. Організаційні вимоги, які висуваються перед суб'єктами туристської діяльності 2.2. Вимоги до службових приміщень 2.3. Вимоги до кадрового складу 2.4. Формування пакету туристських послуг 2.5. Ціноутворення в туризмі	2	Основна [5-9,17-19, 21,27]; додаткова [28,36,38, 41,42].
Тема 3. Договірні відносини в туристському бізнесі	3.1. Правові основи договірних відносин. Агентський договір 3.2. Договори з постачальниками та підрядчиками 3.3. Договори із страховими компаніями 3.4. Договори з клієнтами (договори на туристське обслуговування) 3.5. Договори між туристом й окремими суб'єктами туристської індустрії	1	Основна [1,2,7,9,15, 22]; додаткова [30,33,42].
1	2	3	4
Тема 4. Міжнародна співпраця та організації у туризмі	4.1. Правила оформлення візових документів для в'їзду в Україну 4.2. Закон України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України» (21 січня 1994 року N 3857-ХІІ) 4.3. Міжнародні туристські організації 4.4. Міжнародне регулювання	1	Основна [3,4,13,14, 26,27]; додаткова [31,37,39]

	туристської діяльності. Роль та значення всесвітньої туристської організації (ВТО)		
<b><i>ЗМ 1.2. Функціонування технологічних процесів виробництва, надання та споживання туристських послуг туристського підприємства</i></b>			
Тема 5. Уніфікація технологій туристських послуг туристського підприємства	5.1. Концепція уніфікованих технологій туристських послуг 5.2. Чинники, що визначають появу нових технологій 5.3. Організація туристського товарообігу і технологія партнерських відносин. 5.4. Аббревіатура фахових термінів в індустрії гостинності	2	Основна [5-7,21,24,25]; додаткова [36,43-47].
Тема 6. Функціональна організація технологічних процесів надання туристських послуг	6.1. Організатори туризму 6.2. Класифікація транспортних подорожей і транспортних засобів 6.3. Заклади розміщення туристів. Види готелів 6.4. Система ресторанного господарства	1	Основна [10,23,24]; додаткова [28,29,35,38,39].
Тема 7. Функціонування туристської індустрії: регуляторні особливості	7.1. Організаційно-правове забезпечення туристичної індустрії в Україні 7.2. Основи державної туристської політики 7.3. Міжнародні відносини України у сфері туризму	2	Основна [8,18-20,26]; додаткова [32-34,37].
Тема 8. Методика розрахунку обсягів туристської діяльності	8.1. Загальні положення 8.2. Джерела інформації 8.3. Алгоритм розрахунків	1	Основна [11,22]; додаткова [41,42].
Тема 9. Класифікація груп клієнтів. Шкала потреб клієнтів	9.1. Фактори, які впливають на поведінку покупця 9.2. Класи обслуговування 9.3. Шкала потреб клієнтів	2	Основна [18,26,27]; додаткова
Тема 10. Формування професійної етики робітників сервісу	10.1. Основні якості робітників служби сервісу 10.2. Професійні стандарти робітників 10.3. Основи етикету	1	Основна [19,26,27]; додаткова [38,40].
Разом годин		32	

## 6. Індивідуальне завдання

Індивідуальне завдання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни та застосування їх при вирішенні конкретних виробничих ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами та документацією туристського підприємства.

Індивідуальне завдання складається з трьох частин: теоретичної, практичної та аналітичної.

Тематика теоретичної частини має носити проблемний характер. Студент має право самостійно обрати тему та зміст роботи з обов'язковим її узгодженням з викладачем. У протилежному випадку тема має бути запропонована викладачем (варіанти тем наведено нижче).

У процесі виконання роботи студент має опрацювати не менш п'ятнадцяти літературних джерел з посиланнями на використання певної інформації з них у тексті роботи. При цьому робота має носити творчий характер і бути спрямованою на вирішення певної проблеми чи на висловлення особистого погляду автора роботи на питання, яке розглядається в роботі.

Зміст КПЗу наступний: 1) титульний аркуш; 2) вступ; 3) основна частина; 4) висновки; 5) список використаних джерел; 6) додатки.

**Вступ** має розкривати актуальність обраної студентом теми, її проблематику, мету написання роботи.

**Основна частина роботи** (може включати декілька підрозділів) має включати характеристику сучасного стану проблеми, опис нормативно-правової бази, погляд різних авторів на цю проблему, позитивні та негативні недоліки проблеми.

**Заключення** має включати обґрунтовані висновки студента щодо досягнення мети роботи.

Обсяг роботи повинен становити у друкованому варіанті 25-30 сторінок. Орієнтовна кількість сторінок у розділах: вступ — 1 стор.; основна частина — 20-25 стор.; заключення — 1-2 стор. Обсяг у годинах становить 25 годин.

Список використаної літератури необхідно скласти у певному порядку: спочатку наводяться законодавчі та нормативні акти, статистичні довідники, потім загальна та спеціальна література за алфавітом.

### **Теми КПЗу**

1. В'їзний туризм як основний елемент розвитку національної туристської індустрії.
2. Договірні відносини в туристському бізнесі.
3. Диверсифікація – як напрям підвищення ефективності діяльності туристського підприємства.
4. Економічні передумови розвитку туристської індустрії.
5. Залучення інвестицій у туристську діяльність.
6. Інновації в туристському бізнесі.
7. Інформаційне забезпечення туристської діяльності.
8. Інформаційні технології в туристській діяльності.
9. Ліцензування та сертифікація туристської діяльності.
10. Міжнародна співпраця та організації у туризмі.
11. Міжнародне регулювання туристської діяльності.
12. Міжнародний туризм як специфічна форма торгівлі послугами.
13. Організаційно – правове забезпечення туристської індустрії в Україні.
14. Особливості функціонування туристського ринку.
15. Перспективи розвитку світового туристського ринку.
16. Порядок виробництва туристського продукту.
17. Проблеми і перспективи розвитку туризму в Україні в XXI столітті.
18. Соціально-економічна сутність туризму і туристської діяльності.
19. Сутність туризму і його основні соціально-економічні категорії.
20. Технологія екскурсійного обслуговування.
21. Технологія функціонування готельної індустрії.
22. Технологія функціонування санаторно-курортної діяльності.
23. Транспортне забезпечення в туризмі.
24. Туристська діяльність як об'єкт управління.
25. Уніфікація технологій туристських послуг туристського

підприємства.

26. Управління якістю надання туристських послуг.

27. Формування, просування та реалізація турів.

28. Формування професійної етики робітників сервісу.

29. Функціональна організація технологічних процесів надання туристських послуг.

30. Функціонування економічних законів в туристській діяльності.

## 8. Методи навчання.

У навчальному процесі застосовуються: лекції, в тому числі з використанням мультимедіа проектора; практичні заняття, в тому числі у комп'ютерному класі; індивідуальні заняття; виконання розрахунково-графічних завдань під керівництвом викладача та самостійно; виконання КПЗ.

## 9. Методи оцінювання.

В процесі вивчення дисципліни “Технологія та організація тур агентських послуг”

використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента:

- поточне тестування та опитування;
- підсумкове тестування по кожному змістовому модулю;
- ректорська контрольна робота;
- оцінювання виконання КПЗ;
- письмовий екзамен.

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни “Технологія та організація тур агентських послуг” визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту\*:

\* Відповідно до наказу ТНЕУ від 06.07.2015 р., № 400.

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (підсумкова оцінка за КПЗ)	Разом
<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>30 %</b>	<b>100(%)</b>

### Шкала оцінювання

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90-100	відмінно	<b>A</b> (відмінно)
85-89	добре	<b>B</b> (дуже добре)
75-84		<b>C</b> (добре)
65-74	задовільно	<b>D</b> (задовільно)
60-64		<b>E</b> (достатньо)
35-59	незадовільно	<b>FX</b> (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		<b>F</b> (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

## 10. Рекомендована література

### Нормативно-правові акти

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР.
2. Закон України „ Про внесення змін до закону України „Про туризм” від 18.11.2003 р. №1282-IV.
3. Закон України „Про державний кордон України” від 3 квітня 2003 р. N 662-IV.
4. Закон України „Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України” від 3 червня 2004 р. N 1742-IV.
5. ГОСТ Р 50690-2000 «Організація туристської діяльності. Туристські послуги. Загальні вимоги».
6. ГОСТ Р 50644-94 „Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов”.
7. ГОСТ Р-50681-94 „Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг”.
8. ДЕРЖАВНА ПРОГРАМА розвитку туризму на 2002 - 2010 роки, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2002 р. N 583.
9. Директива Совета Европы в области организации туристской деятельности.
10. ДСТУ 4268:2003 „Засоби розміщення”.
11. Методика розрахунку обсягів туристської діяльності.

12.Перечень «Характерные туристические товары и услуги» в соответствии с ДК 016-97.

13.ПРАВИЛА оформлення візових документів для в'їзду в Україну, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 1999 р. N 227.

14.Правила оформлення та видачі консульськими установами України паспортів громадян України для виїзду за кордон, посвідчень на повернення в Україну громадян України та проїзних документів дитини, затверджені наказом Міністерства закордонних справ України від 1 липня 1997 р. N 93-сд.

15.Приказ Государственной туристической администрации Украины «Об утверждении порядка оформления ваучера на предоставление туристических услуг и его использования» от 06.06.2005 г. № 50.

#### **Основна**

16.Биржаков М.Б. Введение в туризм: Учебник. – Издание 6-е, перераб. и доп. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2004. – 448 с.

17.Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. Учебное пособие – М.: Нолидж – 1996. – 312 с.

18.Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. - Чернівці: Книги - ХХІ, 2003. – 300 с.

19.Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Начальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.

20.Организация туризма: Учеб. пособие/А. П. Дурович, Н. И. Кабушкин, Т. М. Сергеева и др. Под общ. ред. Н. И. Кабушкина и др. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632 с.

21.Рудяк Ю., Кузнецов В., Клименко А. Усе про облік та організацію туристичної діяльності. – 3-тє вид., перероб. і доп. – Харків: Фактор, 2006. – 278 с.

22.Туристична діяльність. Нормативна база. / Роїна О.М. – К.: КНТ, 2005. – 448 с.

23.Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.



24. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: Учебник для студентов вузов / Джон Р. Уокер; Пер. с англ. [В.Н. Егорова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 880 с.

25. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. проф. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. – К.: Вища шк., 2001. – 237 с.

26. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2002. – 320 с.

27. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. – К.: Атака, 2006. – 264 с.

### **Додаткова**

28. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – Киев: ВИРА-Р, 2001. – 208 с.

29. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Серия «Учебники и учебные пособия». Ростов-на-Дону: «Феникс», 2004. – 416 с.

30. Бойцова М., Пироженко О., Кузнецов В. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків: Фактор, 2006. - 256 с.

31. История туризма: Уч. пособие // Абрамов В.В., Тонкошкур М.В. - Харьков: ХНАГХ, 2005. – 312 с.

32. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 320 с.

33. Квартальнов В.А. Туризм: теория и практика: Избр. труды. – М.: Финансы и статистика, 1998. – 256 с.

34. Квартальнов В.А., Федорченко В.К. Туризм социальный: История и современность: Учебное пособие. – К.: Вища школа, 1989. – 342 с.

35. Кузнецов В., Маханько О. Усе про облік та організацію громадського харчування. – 2-ге вид., перероб. і доп. - Харків: Фактор, 2006. - 307с.

36. Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.

37. Окладникова Е. А. Международный туризм. География туристских

ресурсов мира: Учебное пособие.—М.,СПб.:ИФК Омега-Л; Учитель и ученик, 2002. - 384 с.

38.Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф., д.э.н. Чудновского А. Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Изд. ЭКМОС, 2001. – 400 с.

39.Устименко Л.М., Афанасьев І.Ю. Історія туризму: Навч. посібник. – К.: Альтер-прес, 2005. – 320 с.

40.Этикет / Авт.-сост. Н.В. Белов. – М.: АСТ; МН.: Харвест, 2005. – 528 с.

41.Экономика гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. – М.: Изд. РДЛ, 2006. – 224 с.

42.Яновська Н., Філатов С. Туризм: організація і облік. – 3-тє вид., перероб. – Харків: Фактор, 2002. – 220 с.

#### **Ресурси мережі Internet**

43.[www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

44.[www.travel-web.com](http://www.travel-web.com)

45.[www.hotels.net](http://www.hotels.net)

46.[www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)

47.[www/travel.com.ua](http://www/travel.com.ua)