

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015
Кафедра туризму та рекреації

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою

(пост. п. 9 від «16» квітня 2018 р.)

Ректор

 А. А. Мазаракі

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ /
ORGANIZATION OF TOURISM**

**ПРОГРАМА /
COURSE SUMMARY**

Київ 2018

Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ заборонено

Автор:

Г.І. Михайліченко, докт. екон. наук, проф.

Методичні рекомендації до програми і робочої програми з дисципліни «Організація туризму» обговорено і схвалено на засіданні кафедри туризму та рекреації 27.04.2018 р., протокол № 9.

Рецензенти: Гладкий О.В., докт. геогр. наук, проф.

Дворська І.В., директор туристичного підприємства «TravelHub», м. Київ.

Гаранти програм бакалаврської підготовки:

- 1) Спеціальність 242 "Туризм", освітня програма "Міжнародний туризм" - Кравцов С.С., канд. наук з держ.упр., доцент кафедри туризм та рекреації
- 2) Спеціальність 242 "Туризм", освітня програма "Економіка і організація туризму" - Дупляк Т.П., канд. екон. наук, доцент кафедри туризм та рекреації
- 3) Спеціальність 242 "Туризм", освітня програма «Цифровий туризм» - Хлопяк С.В., канд. екон. наук, ст.викладач кафедри туризм та рекреації
- 4) Спеціальність 073 "Менеджмент", освітня програма "Туристичний менеджмент" - Жученко В.Г., канд. екон. наук, доцент кафедри туризм та рекреації

Організація туризму/ Organization of tourism

ПРОГРАМА / COURSE SUMMARY

освітній ступінь	бакалавр / bachelor
галузь знань	24 Сфера обслуговування / Service sphere
спеціальність	242 «Туризм» / Tourism
спеціалізація	Міжнародний туризм / International Tourism

Вступ

Дисципліна «Організація туризму», як обов'язкова компонента для фахівців міжнародного туризму, управління підприємствами туристичного бізнесу і забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями щодо організації туристичної діяльності, подорожей, дозвілля та забезпечення програм відпочинку і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідними освітньо-професійними програмами: Міжнародний туризм / International Tourism, Економіка та організація туризму / Economics And Organization of Tourism, Цифровий туризм / Digital Tourism та Туристичний менеджмент / Tourism Management.

Метою вивчення дисципліни є формування необхідних знань та основних практичних навичок з організації туризму, організації туристичних подорожей, туropolерейтингу для студентів спеціальності 242 «Туризм».

Завдання вивчення дисципліни: ознайомити з основним понятійним апаратом, дефініціями туризму, з його історією й сучасним станом розвитку світового та регіональних туристичних ринків, з принципами створення і реалізації туристичного продукту, умовами діяльності туристичних підприємств, сформуванню знань та навички, необхідні для організації туристичних подорожей й забезпечення змістовного дозвілля програм туристичного обслуговування, зокрема в готельних, курортних і туристичних комплексах.

Теоретичні знання закріплюються у процесі практичних та семінарських занять, які передбачені для набуття практичних навичок та закріплення основних теоретичних положень дисципліни. Для закріплення окремих виробничих операцій передбачене відвідування виїзних туристичних підприємств з метою проведення фахових екскурсій. По закінченню вивчення курсу студенти складають екзамен.

Програму підготовлено відповідно до Стандартів вищої освіти України із зазначених спеціальностей та відповідних освітньо-професійних програм підготовки бакалаврів в КНТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Організація туризму» є надання фундаментальних теоретичних знань і набуття практичних навичок з питань

організація туристичної діяльності, формування й забезпечення програм туристичних подорожей.

Завданням вивчення дисципліни «Організація туризму» є надання студентам ґрунтовних знань в сфері забезпечення функціонування туристичного ринку, організації подорожей та їх програмного забезпечення, організації туртсичної діяльності.

Предметом вивчення дисципліни є основні положення та методи ринкових трансформацій в сфері туризму, етапи формування туристичного продукту та виконання туристичних формальностей.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ *знання*

- кономічної теорії;
- іноземної мови / іноземних мов за професійним спрямуванням;
- туристично-рекреаційного країнознавства; *вміння*
- вільно працювати з офісними додатками

MicrosoftWord,

MicrosoftExcel, MicrosoftPowerPoint.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

спеціалізація «Міжнародний туризм»

Шифр	Компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності</i>		
K01.	Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні	<i>1.1, 1.2, 1.4, 2.4, 2.5, 6.5</i>
K02.	Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя	<i>1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.2, 2.4, 2.5, 3.1, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 6.6</i>
K03.	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо	<i>1.1, 1.2, 3.2, 3.3, 3.4</i>

K05.	Прагнення до збереження навколишнього середовища	2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.2., 6.6, 6.7, 8.1
K06.	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел	3.2, 3.3, 3.4, 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 6.4, 7.7, 8.5
K07.	Здатність працювати в міжнародному контексті	2.3, 3.2, 3.3, 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 7.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
K09.	Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми	Модуль 2.

		«Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»
K10.	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово	2.5, 3.4, 6.5, 6.6, 8.5
K13.	Здатність планувати та управляти часом	5.1, 5.2, 5.3, 6.3, 6.4, 7.5, 7.6
K14.	Здатність працювати в команді та автономно	Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»
<i>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</i>		
K15.	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності	Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»
K16.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	Модуль 1 «Основи туризмознавства» Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»
K17.	Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій	2.3, 2.4, 2.5, 3.2, 3.3, 7.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4
K18.	Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління	7.7, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

K20.	Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)	<i>Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туропереїтинг»</i>
K21.	Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту	
K22.	Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем	
K23.	Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах	2.5, 3.4., 4.1., 6.1, 6.2, 6.5, 6.6, 6.7, 7.2,
K24.	Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал	3.4, 6.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 8.1, 8.5
K25.	Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку	7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 8.1, 8.5
K26.	Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби,	3.2, 3.3, 3.4, 6.5, 6.6,

	використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу	7.3
K27.	Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації	7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7., 7.8., 8.1
K30.	Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу	5.1, 5.2, 5.3, 6.2, 6.4, 7.5
<i>Програмні результати навчання</i>		
ПР01.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.	1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2., 3.3, 3.4., 6.5., 6.6, 8.1
ПР02.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.2, 2.4, 2.5,
ПР06	Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	<i>Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туропереїтинг»</i>
ПР07	Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.	3.1, 3.2., 3.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 8.1
ПР08.	Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.	2.5, 6.2, 6.5., 6.6.,
ПР09.	Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 4.1, 6.6, 7.5, 7.6, 7.8

ПР10.	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративноуправлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).	Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»
ПР13.	Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.	1.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8
ПР15.	Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.	6.6, 6.7
ПР16.	Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.	2.2, 2.3, 2.4, 2.5
ПР18.	Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.	Модуль 1 «Основи туризмознавства» Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»
ПР19.	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.	3.4, 6.4, 6.5, 6.6

ПР21.	Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.	Модуль 1 «Основи туризмознавства» Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»
ПР22.	Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.	
Шифр	Компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності

Загальні компетентності

K01.	Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні	1.1, 1.2, 1.4, 2.4, 2.5, 6.5
K02.	Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.2, 2.4, 2.5, 3.1, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 6.6
K03.	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо	1.1, 1.2, 3.2, 3.3, 3.4

K05.	Прагнення до збереження навколишнього середовища	2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.2., 6.6, 6.7, 8.1
K06.	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел	3.2, 3.3, 3.4, 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 6.4, 7.7, 8.5
K07.	Здатність працювати в міжнародному контексті	2.3, 3.2,3.3, 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1,6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 7.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
K09.	Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми	Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туропереїтинг»
K10.	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово	2.5, 3.4, 6.5, 6.6, 8.5
K13.	Здатність планувати та управляти часом	5.1, 5.2, 5.3, 6.3, 6.4, 7.5, 7.6
K14.	Здатність працювати в команді та автономно	Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туропереїтинг»

<i>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</i>		
K15.	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності	Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туропереїтинг»
K16.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	Модуль 1 «Основи туризмознавства» Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туропереїтинг»
K17.	Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій	2.3, 2.4, 2.5, 3.2, 3.3, 7.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4
K18.	Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління	7.7, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

K20.	Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)	<i>Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»</i>
K21.	Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту	
K22.	Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем	
K23.	Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах	2.5, 3.4., 4.1., 6.1, 6.2, 6.5, 6.6, 6.7, 7.2,
K24.	Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал	3.4, 6.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 8.1, 8.5
K25.	Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку	7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 8.1, 8.5
K26.	Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу	3.2, 3.3, 3.4, 6.5, 6.6, 7.3
K27.	Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації	7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7., 7.8., 8.1
K30.	Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу	5.1, 5.2, 5.3, 6.2, 6.4, 7.5
<i>Програмні результати навчання</i>		
ПР01.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.	1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2., 3.3, 3.4., 6.5., 6.6, 8.1
ПР02.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.2, 2.4, 2.5,
ПР06	Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	<i>Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»</i>
ПР07	Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.	3.1, 3.2., 3.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 8.1
ПР08.	Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.	2.5, 6.2, 6.5., 6.6.,
ПР09.	Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 4.1, 6.6, 7.5, 7.6, 7.8

ПР10.	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративноуправлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).	Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»
ПР13.	Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.	1.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8
ПР15.	Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.	6.6, 6.7
ПР16.	Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.	2.2, 2.3, 2.4, 2.5
ПР18.	Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.	Модуль 1 «Основи туризмознавства» Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»
ПР19.	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.	3.4, 6.4, 6.5, 6.6
ПР21.	Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.	Модуль 1 «Основи туризмознавства» Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»
ПР22.	Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.	Модуль 2. «Організація туристичних подорожей», Модуль 3. «Туроперейтинг»

4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

РОЗДІЛ 1. ТУРИЗМ ЯК ВИД ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тема 1.1. Функції туризму, умови та фактори його розвитку

Поняття «туризму». Туризм як сфера господарської діяльності. Статистичні показники, що характеризують стан і розвиток туризму. Термінологічний апарат туризмознавства: турист, екскурсант, відвідувач, подорожани, туристична індустрія, туристична інфраструктура, туристичні ресурси.

Умови та фактори розвитку туризму. Функції та значення туризму в суспільстві.

Туристичний продукт: структура та характеристика складових.

Особливості туристичного продукту як товару.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 30, 31, 35, 38, 40. Додатковий: 51, 58, 59, 61.

Тема 1.2. Організація ринку туристичних послуг

Соціально-економічне значення сфери послуг. Мотивація та потреби споживачів (туристів). Попит на туристичні послуги та специфіка його формування. Туристичне посередництво. Суб'єкти туристичного ринку.

Споживачі й виробники туристичних послуг. Кон'юнктура туристичного ринку. Інфраструктура туристичного ринку.

Структура туристичного ринку. Складові туристичної інфраструктури. Складові туристичної індустрії. Витоки формування попиту на туристичні послуги. Структура та елементи сегментації ринку туристичних послуг. Список рекомендованих джерел: Основний: 29, 31, 35, 38, 40, 41. Додатковий: 51, 58, 59, 61.

Тема 1.3. Види туризму, маршрутів і турів

Ознаки класифікації туризму за видами. Класифікація туризму за видами та формами. Класифікація маршрутів та турів. Класифікація туристичного обслуговування. Класифікація туристичних підприємств. Типи туристів.

Характеристика масового туризму: рекреаційний туризм, діловий туризм, інсентив – туризм, сімейний туризм, самодіяльний туризм, автотуризм.

Характеристика нових видів туризму: спортивний туризм, релігійний туризм, круїзний туризм, екзотичний та пригодницький туризм, екстрім-туризм, екологічний туризм, івентивний туризм.

Типи туристів та пріоритети щодо вибору маршрутів подорожей та турів.

Список рекомендованих джерел: Основний: 29, 31, 35, 38, 40, 41.

Додатковий: 51, 58, 59, 61.

Тема 1.4. Туристична система та її складові

Характеристика етапів розвитку туристичної системи України. Геопросторова модель туризму. Туристична система, туристична інфраструктура, туристична індустрія. Соціально-економічні передумови сучасного етапу розвитку туризму.

Туристичні кластери.

Туристичні інформаційні центри.

Туристичні організації: завдання та місце в системі туризму. Міжнародні туристичні організації та їх роль в проведенні світової (регіональної) туристичної політики. Потенціал розвитку туристичної системи України. Туристична освоєність регіонів України.

Переваги розвитку туризму в економічно-розвинених країнах світу. Ресурси розвитку туризму. Потенціал розвитку туризму. Структура туристичної індустрії атрактивних країн світу. Мультигалузевість та мультиукладність туристичної сфери. Список рекомендованих джерел: Основний: 29, 31, 35, 38, 40, 41.

Додатковий: 42, 45, 47, 50, 58, 59, 61, 62, 63.

РОЗДІЛ 2. ФОРМУВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ПОЛІТИКИ

Тема 2.1. Розвиток туристичної індустрії Історичні

передумови виникнення туризму.

Характеристика етапів розвитку туризму в основних регіонах світу. Динаміка та перспективи розвитку туризму в світі / основних регіонах світу/ в Україні. Сучасний стан розвитку основних складових туристичної індустрії.

Перші туристичні організації України. Початок туристичної справи в Росії та Україні.

Розвиток туризму в СРСР у 20-60-ті роки ХХ сторіччя. Загальна характеристика стану туристичної індустрії СРСР в 70-80-ті роки ХХ ст.

Міжнародні туристичні організації та їх роль в проведенні світової (регіональної) туристичної політики.

Показники стану та перспективи розвитку туризму в світі (їх динаміка).

Список рекомендованих джерел: Основний: 29, 31, 35, 38, 40, 41.

Додатковий: 42, 45, 47, 50, 58, 59, 61, 62, 63.

Тема 2.2. Світова туристична політика

Світова, регіональна та національна туристичні політики. Характеристика туристичної активності регіонів світу. Місце України на світовому туристичному ринку. Національна туристична політика.

Транснаціоналізація туристичного бізнесу. Інтеграційні та глобалізаційні процеси в секторах туризму.

Міжнародні туристичні організації та їх роль в проведенні світової (регіональної) туристичної політики. Показники стану та перспективи розвитку туризму в світі / регіоні / країні. Міжнародне співробітництво в галузі туризму. Топ-десять провідних країн з розвитку туризму в світі / ЕС.

Статистика туризму: методологія розрахунків та показники розвитку міжнародного туризму. Основні показники, які включені в статистику туризму.

Рекомендації ВТО по метрологічній структурі туризму. Проблеми обліку туристичних витрат та розрахунку мультиплікативного ефекту туризму. Туристичні обміни. Туристичний баланс.

Показники оцінки стану розвитку туристичних регіонів. Країни активного та пасивного туризму. Глобальна система туристичних обмінних процесів. Міжнародна консолідація туристичних потоків. Атрактивність туристичних макро-дестинацій.

Формування міжнародних угод в сфері туризму. Формування та роль транснаціональних корпорацій у сфері туризму.

Конкурентоспроможність туристичної сфери України (індекс конкурентоспроможності, параметри оцінки). ТОП- 10 провідних країн з розвитку туризму в світі, Європейському регіоні. Список рекомендованих джерел: Основний: 29, 31, 35, 38, 40, 41.

Додатковий: 42, 45, 46, 47, 49, 50, 58, 59, 61, 62, 63.

Тема 2.3. Туристична політика України на сучасному етапі

Структура управління туристичною сферою в Україні. Установи та організації управління туризмом в Україні. Їх основні функції та завдання.

Державна туристична адміністрація: її функції та завдання.

Стратегія сталого розвитку туризму в Україні. Стратегічні напрямки розвитку туристичної інфраструктури України. Національні програми розвитку туристичної інфраструктури.

Тенденції розвитку іноземного туризму в Україні.

Національна туристична політика України. Сучасний стан та перспективи розвитку туризму в Україні. Державні програми розвитку субструктури туризму в Україні. Міжнародне співробітництво в галузі туризму. Список рекомендованих джерел: Основний: 29, 31, 35, 38, 40, 41.

Додатковий: 42, 45, 47, 49, 50, 58, 59, 61, 62, 63.

Тема 2.4. Механізм державного регулювання туризму

Туристичне законодавство. ЗУ «Про туризм»: основні положення, статті, регулювання. Організаційно-правовий механізм регулювання туристичної діяльності. Соціальний механізм регулювання. Економічний механізм регулювання. Екологічний механізм регулювання. Геологістика туристичних ресурсів країни /макродестинацій. Транскордонне співробітництво та стимулювання міжнародних обмінів в прикордонних зонах (коридорах).

Суб'єкти туристичної діяльності. Вимоги щодо організації туристичної діяльності. Права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності.

Професійна підготовка фахівців та наукове забезпечення туризму. Об'єднання підприємств та неприбуткові організації в галузі туризму.

Список рекомендованих джерел: Основний: 29, 31, 35, 38, 40, 41.

Додатковий: 42, 45, 47, 49, 50, 58, 59, 61, 62, 63.

Тема 2.5. Нормативні вимоги щодо організації й забезпечення туристичної діяльності

Законодавчі та нормативні основи діяльності туристичних посередників. Ліцензія на туроператорську діяльність: умови та правила їх виконання. Сертифікація та стандартизація в туризмі. Порядок надання туристичних послуг. Регіональні та місцеві правила та інструкції. Регіональні та місцеві правила й вимоги щодо організації туристичної діяльності.

Порядок проведення екскурсійної діяльності. Порядок надання дозволів на туристичний супровід. Кваліфікаційні вимоги до екскурсоводів. Ліцензування та сертифікація транспортних перевезень. Правила ліцензування автотранспортних перевезень, сертифікації маршрутів. Сертифікація закладів готельного господарства та ресторанного бізнесу. Державні стандарти та правила сертифікації закладів розміщування туристів.

Особливості функціонування туристичних фірм в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні. Основні умови започаткування та роботи туристичної компанії. Агентський бізнес в туризмі. Види та форми агентської роботи. Список рекомендованих джерел: Основний: 29, 31, 35, 38, 40, 41.

Додатковий: 42, 45, 47, 50, 58, 59, 61, 62, 63.

РОЗДІЛ 3. ТЕХНОЛОГІЯ РОЗРОБКИ МАРШРУТІВ ТА ТУРІВ І ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Тема 3.1. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту

Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Вибір географії подорожей туристичним підприємством. Планування туристичних подорожей. Етапи формування та реалізації туристичного продукту туристичного підприємства.

Основні, додаткові та спеціалізовані туристичні послуги. Продуктовий асортимент туристичного підприємства та його доповнення. Природні та антропогенні умови та ресурси як складові туристичного продукту. Специфічні та неспецифічні туристичні товари як складові турпаketу. Послідовність робіт по вибору постачальників послуг (контрагентів). Комбінація різних складових туристичного продукту при розробці програм обслуговування туристів для різних ринкових сегментів. Рекомендована структура туристичного продукту для кожного з видів туристичного ринку.

Перелік технологічної документації, що забезпечує процеси вибору маршрутів та формування турів. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 54, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 3.2. Принципи формування програм туристичного обслуговування

Програмне обслуговування в туризмі. Види програмних заходів, їх характеристика.

Програма перебування туристів: правила розроблення. Програма туристичного обслуговування. Технологічна документація та правила її оформлення. Принципи створення та умови виконання програм перебування туристів. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 54, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 3.3. Особливості формування програм індивідуальних та групових подорожей

Програмне забезпечення пізнавальних турів. Формування програми екскурсійного обслуговування. Тур-ескорт та робота туристичних гідів.

Програмне забезпечення турів-каскадів.

Програмне забезпечення турів динамічного підбору.

Програмне забезпечення групових турів подорожей та насичення програмними заходами відповідно до мети подорожі.

Каталог турів та особливості формування програми подорожей за індивідуальним замовленням.

Івент-програми в подієвому туризмі. Консолідація послуг підприємств туристичної індустрії в організації мега-івент-турів. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 54, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 3.4. Організація обслуговування туристів

Шкала потреб споживачів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Форми та стилі обслуговування споживачів туристичного продукту. Формування комунікаційних навичок менеджера з туризму. Професійна етика та культура обслуговування споживачів туристичного продукту. Професійні стандарти працівників туристичного підприємства.

Екскурсійне обслуговування туристів/рекреантів/ відпочивальників. Завдання та обов'язки туристичного гіда та супроводжуючого (керівника, груповода, тур-ескорта) туристичної групи.

Особливості роботи фахівців туристичного супроводу з іноземними туристами. Особливості організації анімаційних програм для туристів. Анімаційні програми та організація дозвілля в місцях тривалого перебування туристів. Види та характеристика заходів дозвілля під час організації туристичних подорожей.

Фахівці туристичного супроводу: обов'язки, повноваження та вимоги державних стандартів. Умови забезпечення виконання програм туристичного обслуговування в готелях та туристичних комплексах. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 54, 55, 56, 57, 58, 60.

Розділ 4. Організація транспортних подорожей та перевезень

Тема 4.1. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів

Сутність транспортного забезпечення в туризмі. Види транспортних перевезень в туризмі. Правове забезпечення перевезень у міжнародному та внутрішньому сполученні. Класифікація транспортних засобів. Види транспортних подорожей і їх характеристика. Перевізні документи та особливості їх оформлення. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 4.2.1. Туристичні перевезення авіа-транспортном

Авіаперевезення в туризмі. Характеристика розвитку цивільної авіації в світі та Україні. Характеристика провідних світових та українських авіакомпаній.

Міжнародні організації, що регулюють авіаперевезення. Організація туристичних перевезень авіатранспортом. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Чартерні перевезення в туризмі. Класи авіаперевезень. Система тарифів і пільг на авіатранспорті. Список

рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 4.2.2. Туристичні перевезення залізничним транспортом

Залізничний транспорт в туризмі. Характеристика розвитку залізничного транспорту у світі та Україні.

Організація туристичних перевезень залізничним транспортом. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Організація спеціальних туристичних поїздів. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 4.3. Морські та річкові перевезення і круїзи

Види водного транспортування в туризмі. Особливості обслуговування водним транспортом. Круїзні території. Типи та класи суден. Яхтинг та оренда яхт, круїзних суден.

Види круїзів та їх характеристика. Організація туристичних перевезень водним транспортом. Організація перебування туристів на круїзному судні.

Берегове обслуговування. Список

рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 4.4. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом

Автомобільний транспорт в туризмі. Види автотранспортних перевезень. Організація перевезень на регулярних маршрутах. Організація туристичних перевезень автомобільним транспортом. Особливості організації спеціалізованого автотранспортного туру. Організація прокату автомобілів.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Розділ 5. Туристичні формальності

Тема 5.1. Туристичні формальності та умови їх дотримання

Поняття та основні види туристичних формальностей. Міжнародна та національна нормативно-правова база дотримання туристичних формальностей. Вплив міжнародних інституцій та заходів міжнародної співпраці на спрощення туристичних формальностей. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 5.2. Паспортно-візові формальності

Поняття та основні види паспортно-візових та поліцейських формальностей. Паспорти та їх види. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму.

Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів.

Візовий центр. Візовий кодекс. Зона безвізової в'їзду. Країни безвізового відвідування.

Порядок акредитації туристичного підприємства в консульстві іноземної держави в Україні. Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам. Особливості оформлення віз в посольствах різних країн. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 5.3.1. Митні формальності

Поняття митних формальностей. Органи, що забезпечують виконання митних формальностей. Митний контроль. Митний догляд. Митна декларація. Правила ввозу в Україну та вивозу з України особистих речей і придбаних товарів. Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 5.3.2. Валютні формальності

Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України. Можливі проблеми туристів щодо виконання валютних формальностей. Правило «бордеро». Національна валюта країн подорожей. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 5.3.3. Медико-санітарні формальності та пандемічні зміни

Медико-санітарні формальності для туристів. Міжнародний сертифікат про вакцинацію. Сертифікати про переміщення тварин через кордон. Організація підготовки туристів до поїздки у регіони із незадовільним епідеміологічним станом. Місцеві туристичні формальності та збори.

Пост-пандемічні зміни в організації відвідування країн світу: зелена, жовта, червона зона в'їзду. HEZ-cod та PLF-форми для в'їзду до країн відвідування. Правила в'їзду до країн зі складною епідеміологічною ситуацією.

Карантинні заходи та обмежування для туристів. Список

рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Розділ 6. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей

Тема 6.1. Страхування в туризмі

Сутність страхування. Обов'язкові та добровільні види страхування в туризмі. Правила і порядок страхування туристів (медичне та від нещасного випадку). Види додаткових страхових послуг: страхування від невиїзда, від втрати багажу, від інших непередбачуваних подій та обставин. Страхові програми для туристів. Правила оформлення страхових полісів. Програми AntiCovid-19 страхування.

Страхування фінансових ризиків.

Форми компенсації туристам в разі настання страхових випадків.

Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 6.2. Туристичні документи та правила їх оформлення

Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Ваучер як форма договору на туристичне обслуговування, правила його оформлення.

Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи.

Оформлення документів туристичної групи (на виїзд за кордон; туристичної групи, що подорожує в межах України; дитячої туристичної групи).

Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань щодо поінформувати туристів при здійсненні подорожей за кордон.

Інформаційні лист до туристичної подорожі (пам'ятка туристу). Пам'ятка туристів як форма надання інформації про подорож, особливості в'їзду до країни відвідування, правила перетину кордону та інші туристичні формальності.

Технологічна карта туристичної подорожі. Графіки завантаження підприємств-постачальників послуг. Ваучер. Листи бронювання. Опис маршруту. Графік руху та карта-схема маршруту.

Тексти дорожньої інформації (для автобусних турів). Опис технологічних особливостей туру (пам'ятка про терміни подання заявок, замовлення транспорту, квитки, екскурсії, бронювання у готельних підприємствах та підприємствах харчування); бланки заявок; графіки руху транспорту; можливі пересадки, очікування тощо).

Довідкові матеріали по маршруту. Портфель екскурсовода. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 6.3. Бронювання туристичного обслуговування

Сутність бронювання в туризмі. Процес бронювання послуг у сфері туризму. Поняття та терміни “бронювання”, “резервування”, “запит”, “замовлення”, dead-line, stop-sale, over-booking та інші міжнародні терміни процесів бронювання та резервування.

Види систем бронювання та порядок бронювання в режимі on-line та offline. SPO туроператора: правила бронювання послуг «зі знижкою». Процедура та порядок бронювання в режимі on-line. On-line пошук пакетного туру, підбір індивідуального туру / послуг. Динамічний підбір та бронювання турів. Підтвердження бронювання.

Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 6.4. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки

Процеси організації туристичного обслуговування. Обов'язки представника туристичного підприємства за кордоном та його повноваження. Фахівці туристичного супроводу: керівники туристичних груп, груповоди, трансфермени, отельні гіді, гест-рілейшинз, спортивні інструктори, туристичні гіді, провідники: функціональні обов'язки, представницькі функції.

Стилi та культура обслуговування. Професійна етика фахівців туристичного супроводу.

Облік та контроль туристичного обслуговування. Розрахунок кількості пакетних туро-днів. Розрахунки з постачальниками послуг. Бартерні відносини в туризмі. Ваучер як форма розрахунків. Туристичні ордера. Туристичні путівки. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 6.5. Претензійна робота в туризмі

Основні права та обов'язки туристів. Порядок відшкодування втрат в разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування. «Договірна» та «позадоговірна» шкода. Порядок компенсації втрат. Повернення коштів за невикористане обслуговування. Туристичне кредитування.

Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора.

Досвід інших країн щодо компенсації завданої шкоди з вини надавачів послуг.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

Тема 6.6. Безпека туристичних подорожей

Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків.

Суб'єкти забезпечення безпеки туристичних подорожей та їх повноваження. Страхування ризиків у туризмі. Список рекомендованих джерел:

Основний: 29, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 55, 56, 57, 58, 60.

РОЗДІЛ 7. ТУРОПЕРЕЙТИНГ

Тема 7.1. Основи туроперейтингу

Поняття «туроперейтингу». Зовнішні та внутрішні фактори туроперейтингу. Оцінка впливу факторів. Структура ринку організованого туризму.

Класифікація та види туроператорів Види діяльності туроператорів. Профілі роботи туристичних організаторів.

Функції туроператорів. Схеми реалізації турпродукту туристичного оператора.

Агентський бізнес в туризмі. Види та форми агентської роботи в туризмі. Функції турагентів. Організація агентського бізнесу.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Тема 7.2. Bespoke tour designers: проектування туристичного продукту

Нормативно-правове регламентування процесу проектування турів. Вербальна модель туристичної послуги. Вимоги до забезпечення безпеки туристичної послуги.

Обов'язкові та рекомендовані вимоги національних та міждержавних стандартів до якості туристичних послуг: відповідність призначенню, точність та своєчасність виконання, комплексність послуг, комфортність, естетичність, ергономічність послуг, етичність обслуговуючого персоналу.

Етапи проектування туристичного продукту. Проект програми обслуговування туристів та його структура. Проектування контролю якості туристичного продукту й обслуговування.

Поняття програмного туризму. Принципи сучасного програмного обслуговування. Психологічна підготовка до сприйняття туристичних програм.

Враховання індивідуальних потреб туриста при створенні програмного продукту.

Класифікація туристичних програм: за цілями подорожі, за засобами пересування, за складом учасників подорожі. Досвід міжнародного співробітництва у вирішенні проблем програмного обслуговування. Список рекомендованих джерел: Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Тема 7.3. Туристичний рітейл: агентства та турагенти

Схеми реалізації туристичного продукту на різних ринках. Взаємовідносини суб'єктів туристичного ринку. Методи збуту на різних видах туристичних ринків. Контрагентська мережа збуту та умови формування турагентських угод.

Власні бюро продажів туроператора, їх головні функції й завдання. Поняття та види ринкових каналів просування туристичного продукту. Схеми ринкових каналів просування туристичного продукту туроператора.

Роздрібні й оптові туристичні компанії, їх місце в структурі туристичного рітейлу туроператора. Традиційні та нетрадиційні форми продажу турпродукту.

Етапи формування та реалізації туристичного продукту компанії. Аквізиція туристів та засоби залучення клієнтів.

Аквізітор: поняття, функції, завдання. Характеристика операційних процесів реалізації продукту через агентську збутову мережу. Рівні та ієрархічність каналів збуту: обов'язки по збуту продукту та обслуговуванню клієнтів. Агентський бізнес в туризмі. Агентські мережі. Список рекомендованих джерел: Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Тема 7.4. Major international touroperators: проектування бізнесу

Концепції планування туристичних програм. Туристичні потреби та фактори, які впливають на процес їх формування. Стабільність місцевого туристичного ринку та спосіб життя населення.

Способи організації досліджень програмного туроперейтингу.

Вибір схеми роботи туроператора з організації турів. Організація турів, що передбачає роботу з субпідрядниками / постачальниками програмних послуг

(пряма організація). Організація турів за участю посередника (опосередкована організація).

Передумови для прямої організації турів. Переваги та можливі ризики прямої схеми організації турів.

Характеристика опосередкованої схеми організації зарубіжних турів. Поняття meet-компанії та принципи її діяльності. Переваги та можливі ризики організації роботи аутгоїнгового оператора з зарубіжними meet-компаніями.

Лоббі великих meet-компаній та їх вплив на ініціативних туроператорів.

Список рекомендованих джерел: Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Тема 7.5. OTA's та On-line booking

On-line travel agencies як платформа збуту пакетних туристичних послуг. Пошукові сайти та сайти пропозицій туроператорів. On-line магазин туристичних послуг операторів. On-line агрегатор туристичних пропозицій.

Умови бронювання послуг в on-line. Франчайзингові угоди в on-line туроперейтингу та тур-рїтейлі.

Соціальні мережі як засіб інформування про тури. Мережі туристичної контактової реклами ClickTravel. Таргетінг.

IT – технології для самоорганізованих туристів. Електронний збут туристичних послуг. Віртуальні туроператори та турагенти. Блогери–турконсультанти.

Електронні магазини товарів для туризму. Мобільні технології та сервіси в сфері туризму. Список рекомендованих джерел: Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Тема 7.6. Digital туроперейтинг

Ринок електронного туроперейтингу. IT – технології туроперейтингу. Розвиток глобальних розподільних систем (GDS) та клієнтоорієнтованих систем: альтернативних систем бронювання (ADS). CRS – централізована система бронювання для вирішення завдань електронної дистрибуції і завантаження інформації про послуги готелів (авіакомпаній, туроператорів ін.) в усі існуючі електронні канали продажу з метою підвищення ефективності прямих onlineпродаж з сайту підприємства. BSP - бізнес-сервіс провайдер, як сукупність програмних продуктів об'єднаних характеристиками і можливостями систем управління мультимедійними документами і систем управління процесами). Лідери ADS платформ продажу туристичних та інших послуг:

Expedia.com, Hotels.com, Hotwire.com, Expedia Affiliate Network, Classic

Vacations, Expedia Local Expert, Expedia CruiseShipCenters, Egencia, Trivago GmbH, Wotif Group, Orbitz Worldwide, Travelocity, HomeAway, TravelDoo и CarRentals.com, Expedia Inc., Priceline Group, Booking.com та ін.

Технічна інфраструктура Global Business Travel. Профілі Digital туроператорів. Формат та платформа електронного продажу тур.послуг.

ІТ-рішення для туристичних компаній (TourIndex): пошукові системи, автоматичні модулі сайтів туроператорів (TourAdmin) (установка модулів продажу, пошуку пакетних турів та екскурсійних програм; каталогів готелів; (TourClient, TourPoisk) підбору турів, турів зі знижками (горячих турів), сайтівцінових агрегаторів, рейтингу популярності курортів/готелів (мінімальні ціни, вітрина турів та ін.).

Геоінформаційні технології (ГІС-технології). Тенденції розвитку моделей даних в ГІС. Електронні карти і атласи. Можливості ГІС для складання спеціалізованих схем маршрутів.

Інноваційна платформа різних систем бронювання і резервування. Інформаційні системи бронювання мережевих туристичних агентств (Tourdealer).

Сайти відгуків туристичних подорожей. Сайти-конструктори маршрутів подорожей. Пошук клубних пропозицій. Сайти-дискотнери для подорожан.

Мобільні додатки та технології поінформування про пропозиції тур послуг та дистпетчерування тур подорожей.

Віртуальні тури та віртуальні екскурсії. On-line travel guides. Список рекомендованих джерел:

Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Тема 7.7. Ідентифікація постачальників туристичних послуг

Види постачальників туристичних послуг. Компанії-перевізники, засоби розміщення, екскурсійні бюро, заклади дозвілля, страхові компанії, підприємства-посередники. Технологія ідентифікації транспортних перевізників, колективних та індивідуальних закладів розміщення туристів, meet-компаній.

Договірний план туру. Можливі схеми взаємної роботи туроператора з постачальниками туристичних послуг та їх документальне оформлення. Договір (контракт) про спільну роботу оператора з постачальниками послуг, його структура та реквізити.

Схеми роботи туроператора з іноземними meet-компаніями та закладами розміщення туристів.

Види співробітництва туристичного оператора з іноземними партнерами: робота за разовими заявками, робота на умовах квотування, туристичний кредит.

Види квот: безвідзивні та відзивні, разові та циклічні, суворо та вільно фіксовані. Організація та технологія використання туристичного кредиту. Права та обов'язки туроператора і meet-компанії за договором про взаємне співробітництво сторін. Відповідальність оператора у випадку відмови туристів від подорожі/послуг.

Стратегія взаємодії туристичного оператора із закладами розміщення. Оренда готельних номерів/місць. Умови реалізації туристичним оператором номерів орендованого готелю. Придбання блоку місць на умовах комітменту та елотменту. Робота на умовах безвідзивного та пріоритетного бронювання. Робота на умовах підвищеної комісії. Разові замовлення на умовах стандартної комісії.

Схеми роботи туроператора з транспортними перевізниками/компаніями.

Бронювання авіаквитків на регулярні рейси. Організація чартерних перевезень туристів. Види чартерів. Разові чартери, шатл-чартери, спліт-чартери, полі-чартерні перевезення, транзит-чартери. Договір чартерного перевезення та порядок його укладання. Обов'язки та відповідальність туристичного оператора та авіакомпанії за чартерним договором.

Взаємовідносини туроператора із залізницею. Бронювання квитків для груп туристів через залізничні каси. Організація туристичних потягів та вагонів.

Умови договору фрахту пасажирського судна.

Права та обов'язки сторін за договором автотранспортного обслуговування. Розподіл фінансової відповідальності за оренду автотранспортного засобу між учасниками пулу туроператорів. Список рекомендованих джерел: Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41. Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Тема 7.8. Сайт туроператора

Планування структури сайту туристичного оператора. Рубрикація. Банери. Анкетування й опитування. Новини сайту від туроператора. «Гарячі» пропозиції туроператорів. Поінформування агентів про «гарячі» пропозиції туроператорів. «Раннє бронювання» як інструмент продажів турів на сезон. СПО туроператора на сайті. Розділ «Безпека подорожей» та оновлення інформації про умови виконання туристичних формальностей.

Робота персоналу над створенням, насиченням та утриманням сайту туроператора. Ефективність сайту. Список рекомендованих джерел: Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Розділ 8. Програмний туризм як основа туроперейтингу

8.1. Формування асортименту послуг туристичного оператора

Сегментування туристичного ринку. Відповідність базових, фінансових, ділових, інформаційних, організаційних та технологічних можливостей

туроператора потребам різних сегментів туристичного ринку. Вимоги до туроператорів, працюючих з різними сегментами споживачів.

Визначення фокус-групи. Цільові характеристики обраного сегменту споживачів. Моделювання структури туристичного продукту для обраної фокус-групи.

Позиціонування турів і туристичних операторів. Диференціація пропозицій туристичних операторів на видових ринках. Природні, організаційні та економічні підстави для диференціації турів.

Поняття та зміст діяльності з позиціонування турів і туроператорів. Цілі позиціонування. Популяризація конкурентних переваг туристичного продукту. Репутація туристичного оператора.

Підходи до техніки позиціонування програмних турів. Рівні позиціонування. Позиціонування турпродукту: за атрибутами, за перевагами, за цілями відпочинку, за споживачами, за конкурентами. Позиціонування туристичного підприємства: за атрибутом, за конкурентними перевагами оператора, за формами співробітництва з постачальниками туристичних послуг, за профілем роботи, за споживачами, за брендом тощо. Вимоги до ефективного позиціонування турів і туроператорів. Основні помилки туристичних операторів при формуванні їх ринкової позиції та засоби їх усунення і попередження.

Систематизація турів багатoproфільних операторів: за географічними напрямками, категоріями пропонованих готелів, класами морських та річкових суден. Ширина та глибина асортименту пропозиції туристичного оператора.

Форми відображення асортименту програмних турів. Каталоги оператора, цінові додатки до каталогів, «тарифна сітка». Рекламна, інформативна та спонукальна функції туроператорських каталогів. Основні вимоги до складання каталогів туристичних пропозицій.

Генеральні, рекламні та службові каталоги туристичних операторів. Формат та основний зміст каталогів. Варіанти представлення цінових таблиць. Підбір ілюстративного матеріалу. Он-лайн каталог туроператора. Спеціальні пропозиції туроператорів (СПО).

Список рекомендованих джерел:

Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Тема 8.2. Рецептний туроперейтинг

Поняття та зміст рецептного туроперейтингу. Туристичні ресурси рецептного туроперейтингу в Україні. Туристичні центри та дестинації рецептного туроперейтингу. Популярні види туризму рецептного українського туроперейтингу.

Диференціація пропозицій рецептних туроператорів.

Позиціонування турів і туроператорів на ринку.

Формування взаємовідносин з продуцентами (підприємствами-виробниками) туристичних послуг. Умови співпраці рецептивних туроператорів з продуцентами туристичних послуг.

Формування каталогу пропозицій рецептивного туроператора.

Особливості формування програм прийому та організації відпочинку іноземних туристів. Особливості організації та надання додаткових послуг рецептивних туроператорів.

Бонусні програми національних туроператорів та взаємовідносини із зарубіжними та вітчизняними бізнес-партнерами. Список рекомендованих джерел: Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Тема 8.3. Ініціативний туроперейтинг

Оцінка туристичного ринку країни-потенційного партнера. Етапи дослідження туристичного ринку окремої країни туристичного інтересу: загальна характеристика стану внутрішнього ринку країни, ступінь інтегрованості ринку, стан та рівень доступності туристсько-екскурсійних ресурсів, стан та рівень розвитку сфери гостинності, територіальна організація ринку пропозиції, аналіз запропонованого турпродукту, оцінка туристичного процесу, стан двосторонніх відносин та туристичні формальності, освоєність та оригінальність турпродукту.

Мета та критерії оцінювання туристичного ринку закордонної країни.

Туристичний пакет як найпопулярніша форма продажу турпродукту. Формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів.

Формування каталогу пропозицій ініціативного туроператора. Розподіл робіт між службами та підрозділами туроператора в процесі обслуговування та надання туристичних послуг. Брендуння, просування та організація збуту продукту ініціативного туроператора.

Список рекомендованих джерел: Основний:

34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Тема 8.4. Консолідований туроперейтинг

Світовий ринок туроператорів-консолідаторів: стан та перспективи розвитку. Міжнародний туроперейтинг.

Умови роботи та організації консолідаторського бізнесу. Формування розгалуженої (інтегрованої) структури збуту послуг консолідатора.

Особливості формування технологічних етапів (стадій) туристичного обслуговування консолідаторів.

Формування догорівного плану туру. Безвідзивний та відзивний комітмент. Бронювання та блокування місць в закладах розміщення, засобах пересування, ін. Умови отримання блоків місць в підприємствах туриндустрії. Комітмент.

Договірне забезпечення та форми співпраці консолідаторів з туроператорами та турагентами. Список рекомендованих джерел: Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

Тема 8.5. Організація участі підприємств у виставкових заходах

Основні види заходів виставкової індустрії в туризмі.

Вебінари та work-shop у туризмі. Програма участі у міжнародних виставково-ярмаркових заходах. Оформлення стендів та формування їх зовнішнього стилю. Брендування подарункової продукції для бізнес-партнерів та споживачів.

Послідовність пошуку, аналізу та освоєння туристичного потенціалу країн світу за допомогою заходів виставкової індустрії. Список рекомендованих джерел: Основний: 34, 35, 36, 37, 38, 41.

Додатковий: 42, 43, 52, 53-61.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.

Законодавчі, нормативні документи:

1. Візовий Кодекс ЄС: за станом на 5 квітня 2011 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://eu.prostir.ua/library/240218.html>. – Назва з екрана.
2. Господарський Кодекс України: за станом на 17.06.2014р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР) [Електронний ресурс]. – Офіц. вид. – К.: 2003, ВВР, 2014, № 34. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws>.
3. Договор между Королевством Нидерландов, Королевством Бельгии, Федеративной Республикой Германия, Французской Республикой и Великим Герцогством Люксембург о поэтапной отмене контроля на общих границах (Шенгенское соглашение) (Шенген, 14 июня 1985 года) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws>
4. ДСТУ 4527:2006 „Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Терміни та визначення” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://document.ua/poslugi-turistichni.zasobi-rozmishennja.-termini-ta-viznach-std2779.html>
5. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності / наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України та Міністерства інфраструктури України від 10.07.2013 № 775/463, зареєстрованого в Мін'юсті 30.07.2013 за № 1276/23808 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws>
6. Методичні рекомендації щодо використання туристського ваучера: зб. нормат.- правових документів з питань ліцензування турист. діял.-ті в Україні. – К.: Держінфотур, 2001. – 28 с. 7. Митний кодекс України / (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2012, № 44-45, № 4647, № 48, ст.552 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show>

8. Податковий кодекс України: за станом на 02.09.2014р. / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 13-14, № 15-16, № 17, ст.112) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>.
9. Порядок організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом: Наказ Міністерства інфраструктури України 15.07.2013 № 480 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1282-13>.
10. Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, знищення паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм, його тимчасового затримання та вилучення: Постанова КМУ від 7 травня 2014 р. № 152 [Електронний ресурс] – Режим доступу: // <https://dmsu.gov.ua/faq/biometrichni-dokumenti-v-ukrajni.html>.
11. Про захист прав споживачів: Закон України (за станом на 1.12.2005 р), ВВР, 2014, N 44, ст.2040 [Електронний ресурс]. – Режим доступу [http:// zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua).
12. Про туризм: Закон України (в редакції Закону N 1282-IV (1282-15) від 19.11.2003) / ВВР, 2004, N 13, ст.180 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua>.
13. Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: Закон України (за станом на 02.09.2014), ВВР, 2014, N 44, ст.2040 [Електронний ресурс]. – Режим доспуту: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/755-15>.
14. Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів / Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2008 р. N 1088-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show>.
15. Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства: Закон України (за станом на 19.06.2014 р.)/ Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2012, N 19-20, ст. 179 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3773-17](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3773-17).
16. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України: Закон України (за станом на 05.11.2013 р.)/ Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1994, N 18, ст.101 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3857-12>.
17. Про страхування: Закон України (за станом на 04.07.2014 р.)// Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, N 18, ст. 78 [Електронний ресурс]. – Режим доспуту: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/85>.
18. Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів: Закон України (за станом на 16.10.2012 р.) / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2005, N 1, ст. 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1961-15>.
19. Про затвердження Правил перетинання державного кордону громадянами України: Постанова КМУ від 27 січня 1995 р. № 57 (за станом на 16.10.2014 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show>.
20. Цивільний кодекс України: за станом на 02.09.2014р. / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356) [Електронний ресурс]. – Режим доспуту: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
21. Про туризм: Заон України (В редакції Закону № 1282-IV від 18.11.2003, ВВР, 2004, № 13, ст.180) / <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
22. ДСТУ 7450:2013 Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування
23. ДСТУ ISO 14785:2016(ISO 14785:2014, IDT) Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів. Вимоги

24. ДСТУ ISO 18065:2016(ISO 18065:2015, IDT) Туризм та пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги
25. ДСТУ EN 15565:2016(EN 15565:2008, IDT) Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів
26. ДСТУ ISO 21101:2016 (ISO 21101:2014, IDT) Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги.
27. ДСТУ ISO/TR 21102:2016 (ISO/TR 21102:2013, IDT) Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність.
28. ДСТУ CSN EN 13809:2018 «Послуги туристичні. Туристичні агентства та туристичні оператори. Терміни та визначення» (CSN EN 13809:2003 «Tourism services. Travel agencies and tour operators. Terminology», IDT).

Основна література:

29. Галасюк С., Нездоймінов С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посібник. – К.: ЦУЛ, 2019 р. – 178 с.
30. Любіцева О.О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник / О.О. Любіцева, В.К. Бабарицька. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. – 335 с.
31. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг: геопросторові аспекти. – 3-є вид., перероб. та доп.: навч. посібник. – К.: Альтерпрес, 2005. – 436 с.
32. Нормативно-правові акти України з питань туризму: збірник законодавчих та нормативних актів / Упор. М.І. Камлик. – К.: Атіка, 2004. – 464 с.
33. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги – ХХІ, 2003. – 300 с.
34. Мальська М., Бордун О. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: навч. посібник. – К.: ЦУЛ, 2017. – 248 с.
35. Михайліченко Г.І., Єременко А.Ю. Організації туристичних подорожей: навч. посібник – К.: КНТЕУ, 2011р. – 392 с. 36. Михайліченко Г.І. Організації туристичних подорожей: електронний підручник. – К.: КНТЕУ, 2015р. – 392 с.// <https://knute.edu.ua>
37. Михайліченко Г.І. Туроперейтинг. – К.: КНТЕУ, 2018р. – 303 с.
38. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколюдна та ін.; за заг. редакцією І.М. Писаревського. – Х: ХНАМГ, 2008. – 541с.
39. Писаревський І.М. Планування та організація туристських маршрутів: підручник / І.М.Писаревський, М.В. Гонкошкур. – Х: ХНАМГ, 2011. – 304 с.
40. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Підручник.- К.: Грамота, 2006.- 263 с.
41. Туроперейтинг: навч. посібник / за заг. редакцією д.е.н. В.Я. Брича. – К.: Кондорвидавництво, 2014. – 276 с.

Додаткові джерела:

42. Бабарицька В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посібник. / В.К. Бабарицька, О.Ю. Малиновська. – К.: Альтпрес, 2004 – 288с.
43. Кабушкин Н.И. Организация туризма / Кабушкин Н.И., Дурович О.П. – Мн.:БГЭУ, 2004 г. – 347 с.
44. Квартальнов В. Туризм. Учебник. – М.:ФиС, 2002.- 320 с.
45. Михайліченко Г.І. Інноваційний розвиток туризму: монографія. – КНТЕУ, 2013р. – 608 с.
46. Пазенок В.С. Туризмология: теоретический образ туризма. – К.: Альтпрес, 2012. – 277с.

47. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу: монографія / Т.І. Ткаченко, М.Г. Бойко, С.В. Мельниченко, Г.І. Михайліченко, Н.І. Ведмідь [та ін.] ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 595 с.
48. Туристські дестинації (теорія управління, бренд): монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.Г. Бойко, Г.І. Михайліченко, Н.І. Ведмідь [та ін.] ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. – 347 с.
49. Туризм в системі пріоритетів регіонального розвитку: монографія / За заг. ред. В.В. Александрова, - Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2010. – 268 с.
50. Туристичний імідж регіону: монографія / за заг. редакцією А.Ю. Парфіненко. – Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2011. – 312 с.
51. Туристский терминологический словарь: справочно-методическое пособие / Авт.-сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Советский спорт, 1999. – 664 с.
52. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: Навч. Посібник. – К: Музична Україна, 2003. – 190 с.
53. O'Brien James A. Management Information Systems, managing information technology in the internetworked enterprise. – 4th ed. Von Hoffmann Press, Inc., 1999. - 700p.
54. Tourism Management: 6-th ed. by Stephen J. Page, 2019. – Routledge, Oxon, UK. – 528p.
55. Tourism Management: 5-th ed. by David Weaver, Laura Lawton, 2014. – Wiley, Australia. – 446 p.
56. The Business of Tourism Management. Ed. by John Beech & Simon Chadwick, 2006. – University by London. – Prentice Hall, Harlow, England. – 606 p.
57. The Business of Tourism. – 8-th ed. by J.Christopher Holloway, Claire Humphreys, Rob Davidson. – Prentice Hall, England. – 793 p.
58. Introduction to Tourism and Hospitality in BC. Ed. by Morgan Westcott, Capilano University. – Canada. – 362 p.
59. Introduction to Tourism Management. – Ed. by Kshitiz Sharma. – McGraw Hill Education, India, Private Limited. – New Delhi. – 2014. – 548 p.
60. Business Travel and Tourism. – Ed. by John Swarbrooke and Susan Horner. – Oxford, 2001. – 387 p.
61. An Introduction to Tourism. – Ed. by Leonard J. Lickorish, Carson L. Jenkins. – Butterworth. – Heidelberg. – 1997. – 257p.

Інтернет-джерела

62. www.world-tourism.org – офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації.
63. www.tourism.gov.ua / www.dtau.gov.ua - сайт Державного агентства розвитку туризму
64. www.tourlib.net – туристична бібліотека статей, методичних розробок, електронних видань.
65. www.ukrstat.gov.ua/ukr/themes/21/metod_372.pdf - [методологічні положення зі статистики туризму - Ukrstat ...](#)
66. www.ukrstat.org – офіційний сайт Державної служби статистики України.
67. <http://www.ukraine.online.com.ua> – сайт про потенціал та ресурси національного туризму
68. <http://www.tour.com.ua> – інформаційний сайт про туристичні дестинації України.
69. <http://sfs.gov.ua/mk/> - офіційний сайт Державної фіскальної служби України.
70. <http://www.tau.org.ua/> - офіційний сайт Туристичної асоціації України. 71. <http://www.altu.com.ua/> - офіційний сайт Асоціації лідерів турбізнесу України.