

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА**

М. В. Тонкошкур

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

І САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ

ТЕХНОЛОГІЯ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*(для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форми
навчання напряму підготовки «Туризм»)*

**ХАРКІВ
ХНАМГ
2011**

Тонкошкур М. В. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з дисципліни «Технологія туристської діяльності» (для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форми навчання напрямку підготовки «Туризм») / М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва.. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 35 с.

Автор: М. В. Тонкошкур

Рецензент: доц. В. В. Абрамов

Рекомендовано кафедрою «Туризм і готельне господарство»,
протокол № 1 від 30.08.2010 р.

ВСТУП

«Технологія туристської діяльності» – це, насамперед, дисципліна, що має особливе практичне значення під час підготовки фахівців для туристської галузі, сутність якої полягає у вивченні теоретичних аспектів технології формування як групових, так й індивідуальних турів, а також технології просування турів і на рівні туроператора, і на рівні турагента.

Основною метою дисципліни є набуття студентами практичних навичок із особливостей тур агентської й туроператорської діяльності, що визначає необхідність вивчення наступних питань:

- ✓ 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 авіаквітків;
- ✓ особливості надання страхових полісів виїжджаючим за кордон;
- ✓ види туристської документації, особливості їхньої виписки та видачі тощо.

Більшість цих питань розглядатиметься під час проведення лекційних, практичних і лабораторних занять, а закріплення матеріалу та його систематизація передбачена під час виконання курсової роботи, що зумовлює її актуальність та доцільність.

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ

Семінарське заняття – форма організації навчального заняття, спрямована на закріплення студентами теоретичних знань, отриманих на лекціях і під час самостійного вивчення матеріалу дисципліни.

Практичне заняття – форма організації навчального заняття, спрямована на формування вмінь і навичок виконання певних видів роботи, а саме – проведення аналізу та подання обґрунтованих висновків щодо напрямів й особливостей туристської діяльності.

За кожною темою викладач проводить семінарське заняття, на якому організовує обговорення зі студентами питань з тем, які визначені робочою навчальною програмою, формує у студентів уміння та навички практичного застосування окремих теоретичних положень навчальної дисципліни шляхом індивідуального виконання відповідно до сформульованих завдань.

Завдання містить проведення попереднього контролю знань, умінь та навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування контрольних завдань, тестовий контроль, перевірку та оцінювання.

Підсумкові оцінки за кожне заняття заносять до відповідного журналу. Оцінки, що отримані студентом під час семінарських занять, враховують при виставленні поточної оцінки за змістовими модулями з навчальної дисципліни «Технологія туристської діяльності».

Проведення практичного заняття базується на попередньо підготовленому матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння студентами необхідними теоретичними положеннями; пакетах завдань різного ступеня складності для розв'язання їх студентами на заняттях; групи письмових та усних питань за темою практичного (семінарського) заняття.

Усі практичні заняття проходять у відповідності з планом їх проведення (табл. 1).

Таблиця 1 – План проведення практичних (семінарських) занять

Назва теми	Перелік практичної роботи (опрацьованих питань). Практичні заняття	Години
1	2	3
Модуль 1. «Технологія туристської діяльності»		
Змістовий модуль 1.1. Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму		
Практичне заняття № 1 <i>Основи туропереїтингу</i>	<u>Мета:</u> отримання навичок щодо оформлення документів, необхідних для отримання ліцензії на здійснення туристської діяльності. Навчитися готувати документи для подання до Державної служби туризму і курортів з метою отримання ліцензії на здійснення туристської діяльності.	2
Практичне заняття № 2 <i>Договірні відносини в туризмі</i>	<u>Мета:</u> ознайомлення студентів з принципами співпраці туроператорів і турагентів, а також особливостями нарахування та отримання комісійної і бонусної винагороди турагентами. Ознайомитися з принципами стимулювання турагентств туроператорами щодо просування та продажу турів.	2
Практичне заняття № 3,4 <i>Туристська документація</i>	<u>Мета:</u> отримання навичок щодо заповнення основної туристської документації. Отримати навички щодо заповнення статистичної звітності турпідприємств.	4
Змістовий модуль 1.2. Технологія формування турпродукту		
Практичне заняття № 5 <i>Договірні відносини туроператорів і засобів розміщення та харчування</i>	<u>Мета:</u> ознайомлення студентів з загальними принципами укладання договорів між туроператорами та засобами розміщення та визначення умовних позначень, що використовуються при визначенні характеристик готелю, готельного номеру, харчування тощо. Ознайомитися з загальними принципами укладання договорів між туроператорами та турагентами та визначити сутність та значення умовних позначень та скорочень, що використовуються при визначенні характеристик готелю, готельного номеру, харчування тощо.	2
Практичне заняття № 6 <i>Страховання в туризмі</i>	<u>Мета:</u> отримання практичних навичок щодо розрахунку вартості страхового полісу для виїзду за кордон. Отримати навички щодо розрахунку вартості страхового полісу та особливостей його виписки.	2

1	2	3
<p>Практичне заняття № 7 Візова підтримка та туристські формальності</p>	<p><u>Мета:</u> отримання навичок щодо підготовки документів для подання в посольство з метою отримання візи. Отримати навички щодо оформлення візових документів.</p>	2
<p>Практичне заняття № 8 Транспортне обслуговування туристів</p>	<p><u>Мета:</u> ознайомлення студентів з принципами організації регулярних та чартерних авіарейсів, а також особливостями роботи low-cost авіакомпаній. Ознайомитися з принципами організації регулярних та чартерних авіарейсів, а також особливостями роботи low-cost авіакомпаній.</p>	2
<p>Практичне заняття № 9 Транспортне обслуговування туристів</p>	<p><u>Мета:</u> отримання навичок щодо бронювання, оформлення та читання авіаквитків; визначення поняття електронний квиток. Отримати навички щодо користування комп'ютерними системами бронювання авіаквитків.</p>	2
<p>Практичне заняття № 10 Транспортне обслуговування туристів</p>	<p><u>Мета:</u> знайомство студентів з принципами організації круїзів. Ознайомитися з принципами організації та особливостями проведення круїзів.</p>	2
Змістовий модуль 3 Технологія просування та продажу турпродукту		
<p>Практичне заняття № 11 Особливості просування туристського продукту: рекламні та маркетингові заходи туроператорів</p>	<p><u>Мета:</u> ознайомлення з особливостями просування турпродукту (бренду туроператора) під час туристських виставок. Ознайомитися з особливостями надання інформації туроператорами турагентам для подальшого просування турпродуктів.</p>	2
<p>Практичне заняття № 12 Принципи просування пакетних турів</p>	<p><u>Мета:</u> ознайомлення студентів з принципами бронювання та оплати пакетних турів. Ознайомитися з принципами бронювання та оплати пакетних турів.</p>	2

1	2	3
<p>Практичне заняття № 13 Особливості роботи з каталогами туроператорів масового ринку</p>	<p><u>Мета:</u> отримання навичок роботи з друкованими каталогами туроператорів масового ринку. Отримати навички щодо роботи з друкованими каталогами туроператорів масового ринку, підбору готелів та надання комплексної їх характеристики туристам.</p>	2
<p>Практичне заняття № 14 Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (автобусні тури до Європи)</p>	<p><u>Мета:</u> отримання студентами навичок роботи з друкованими каталогами туроператорів спеціалізованого ринку. Отримати навички роботи з друкованими каталогами туроператорів спеціалізованого ринку (автобусні тури до Європи), а також із вибору найкращого туру за певними особливостями з переліку схожих.</p>	2
<p>Практичне заняття № 15 Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм)</p>	<p><u>Мета:</u> отримання студентами навичок роботи із друкованими каталогами туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм). Ознайомитися з каталогами туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм), визначити особливості подання інформації.</p>	2
<p>Практичне заняття № 16 Особливості просування туристського продукту туроператорів внутрішнього ринку</p>	<p><u>Мета:</u> отримання студентами навичок роботи з друкованими каталогами туроператорів внутрішнього ринку. Ознайомитися з каталогами туроператорів внутрішнього ринку, визначити особливості подання інформації.</p>	2

МЕТОДИКА ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ЗМ 1 Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму

Практичне заняття № 1 Основи туроперейтингу.

1. Мета заняття: отримання навичок щодо оформлення документів, необхідних для отримання ліцензії на здійснення туристської діяльності.

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ класифікація туроператорів;
- ✓ законодавство у сфері туризму;
- ✓ поняття банківської гарантії;
- ✓ особливості отримання ліцензії на здійснення туристської діяльності.

3. Завдання на практичне заняття: навчитися готувати документи для подання до Державної служби туризму і курортів з метою отримання ліцензії на здійснення туристської діяльності

4. Методика проведення практичної частини заняття:

- ✓ заповнити бланк заявки на отримання ліцензії

5. Питання для самодіагностики:

Що представляє собою банківська гарантія?

Які висуваються вимоги для приміщень, де буде здійснюватися діяльність туристського підприємства?

Які документи необхідно підготувати для отримання ліцензії на здійснення туристської діяльності?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

ЗМ 1 Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму

Практичне заняття 2 Договірні відносини в туризмі.

1. Мета заняття: ознайомлення студентів з принципами співпраці ту-

роператорів і турагентів, а також особливостями нарахування та отримання комісійної і бонусної винагороди турагентами.

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ комісійні та бонусні програми туроператорів;
- ✓ нарахування та виплата комісійної винагороди;
- ✓ загальні принципи отримання турагентами бонусів;
- ✓ турпідприємство-консолідатор: основні принципи роботи.

3. Завдання на практичне заняття: ознайомитися з принципами стимулювання турагентств туроператорами щодо просування та продажу турів

4. Методика проведення практичної частини заняття:

- ✓ проаналізувати типовий договір між туроператором і турагентом, визначити його основні складові;
- ✓ скласти порівняльну таблицю видів стимулювання туроператорами турагентів за продані тури в залежності від типу туроператорів.

5. Питання для самодіагностики

Чим принципово відрізняються комісійні та бонусні програми туроператорів?

Яка схема роботи турпідприємства-консолідатора?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

7. Завдання на самостійну роботу для підготовки до наступного практичного заняття: вивчити Інструкцію щодо заповнення статистичних звітів 1-ТУР (к), 1-ТУР. Ознайомитися з кодами країн, що використовуються при заповненні статистичного звіту 1-ТУР; зробити порівняльний аналіз понять «туристська путівка» та «туристський ваучер».

ЗМ 1 Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму

Практичне заняття № 3,4 Туристська документація

1. Мета заняття: отримання навичок щодо заповнення основної туристської документації

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ туристський ваучер і туристська путівка;
- ✓ документи, що входять до пакету при продажу пакетних турів: ваучер, медична страховка, авіаквитки, інформаційний листок;
- ✓ статистична звітність в туристській діяльності.

3. Завдання на практичне заняття: отримати навички щодо заповнення статистичної звітності тур підприємств.

4. Методика проведення практичної частини заняття:

- ✓ згідно із завданням викладача заповнити статистичну форму 1-ТУР (дві кварталних та одну річну);
- ✓ використовуючи нормативну документацію, визначити спільні та відмінні характеристики, склавши порівняльну таблицю

5. Питання для самодіагностики:

Чим відрізняється туристський ваучер від туристської путівки?

Які особливості заповнення туристської статистичної звітності?

Як часто та до яких органів подається статистична форма 1-ТУР?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

ЗМ 2 Технологія формування турпродукту

Практичне заняття № 5 Договірні відносини туроператорів і засобів розміщення та харчування

1. Мета заняття: знайомство студентів з загальними принципами укладання договорів між туроператорами та засобами розміщення та визначення умовних позначень, що використовуються при визначенні характеристик готелю, готельного номеру, харчування тощо.

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ класифікація засобів розміщення;
- ✓ класифікація готелів: вітчизняний та світовий досвід;

- ✓ м'яка та жорстка квота місць;
- ✓ умовні позначення та скорочення.

3. Завдання на практичне заняття: ознайомитися з загальними принципами укладання договорів між туроператорами та турагентами та визначити сутність та значення умовних позначень та скорочень, що використовуються при визначенні характеристик готелю, готельного номеру, харчування тощо

4. Методика проведення практичної частини заняття:

- ✓ систематизувати умовні позначення та скорочення за наступними складовими: характеристика засобу розміщення, характеристика готельного номеру, характеристика послуг харчування;
- ✓ визначити найбільш важливі умовні позначення та скорочення.

5. Питання для самодіагностики

Що представляє собою «жорстка» та «м'яка» квота місць?

Які основні пункти потрібно передбачити в договорі між туроператором і турагентом?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

ЗМ 2 Технологія формування турпродукту

Практичне заняття № 6 Страхування в туризмі

1. Мета заняття: отримати практичні навички щодо розрахунку вартості страхового полісу для виїзду за кордон.

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ особливості страхування виїжджаючих за кордон;
- ✓ програми страхування;
- ✓ поняття страхового випадку;
- ✓ додаткове страхування в туризмі;
- ✓ розрахунок вартості полісу обов'язкового туристського страхування

3. Завдання на практичне заняття: отримати навички щодо розрахунку вартості страхового полісу та особливостей його виписки

4. Методика проведення практичної частини заняття:

✓ розрахувати вартість страхового полісу для виїзду за кордон в залежності від країни перебування, тривалості поїздки, програми страхування та суми страхового покриття.

5. Питання для самодіагностики:

Які випадки не вважаються страховими?

Які чинники впливають на вартість страхового полісу? Охарактеризуйте їх.

Які особливості страхування пасажирів та їх багажу на транспорті?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

7. Завдання на самостійну роботу для підготовки до наступного практичного заняття: визначити перелік необхідних документів для отримання візи в конкретні країни, згідно із завданням викладача; роздрукувати візову анкету; визначити країни, для в'їзду в які громадянам України не потрібно оформлювати візи; визначити основні митні вимоги для в'їзду в країну

ЗМ 2 Технологія формування турпродукту

Практичне заняття № 7 Візова підтримка та туристські формальності.

1. Мета заняття: отримання навичок щодо підготовки документів для подання в посольство з метою отримання візи

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ поняття і зміст туристських формальностей;
- ✓ особливості оформлення та подання документів для отримання візи;
- ✓ особливості оформлення документів для отримання Шенгенської візи.

3. Завдання на практичне заняття: отримати навички щодо оформ-

лення візових документів

4. Методика проведення практичної частини заняття:

- ✓ заповнити візову анкету

5. Питання для самодіагностики:

Які випадки не вважаються страховими?

Які чинники впливають на вартість страхового полісу? Охарактеризуйте їх.

Які особливості страхування пасажирів та їх багажу на транспорті?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

ЗМ 2 Технологія формування турпродукту

Практичне заняття № 8 Транспортне обслуговування туристів.

1. Мета заняття: ознайомлення студентів з принципами організації регулярних та чартерних авіарейсів, а також особливостями роботи low-cost авіакомпаній

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ чартер та типи чартерних перевезень;
- ✓ особливості організації регулярних авіаперевезень;
- ✓ сутність організації роботи low-cost авіакомпаній.

3. Завдання на практичне заняття: ознайомитися з принципами організації регулярних та чартерних авіарейсів, а також з особливостями роботи low-cost авіакомпаній

4. Методика проведення практичної частини заняття:

- ✓ визначити основні відмінності при організації різних типів авіаперевезень;
- ✓ скласти порівняльну характеристику за наступними окремими показниками, згідно із завданням викладача.

5. Питання для самодіагностики:

Які бувають типи чартерів?

Що представляє собою «жорстка» та «м'яка» квота місць?

Які основні особливості роботи low-cost авіакомпаній?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

ЗМ 2 Технологія формування турпродукту

Практичне заняття № 9 Транспортне обслуговування туристів.

1. Мета заняття: отримання навичок щодо бронювання, оформлення та читання авіаквитків; визначення поняття електронний квиток.

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ комп'ютерні системи бронювання авіаквитків;
- ✓ бронювання та виписки авіаквитків;
- ✓ електронний квиток

3. Завдання на практичне заняття: отримати навички щодо користування комп'ютерними системами бронювання авіаквитків

4. Методика проведення практичної частини заняття:

- ✓ визначити основні параметри за якими проводиться пошук авіаквитків під час презентації системи бронювання авіаквитків Амадеус;
- ✓ скласти таблицю основних кодів, що використовуються в авіаквитках.

5. Питання для самодіагностики:

Які із основних комп'ютерних систем бронювання авіаквитків представлені в Україні? Дати їм загальну характеристику.

Які параметри треба визначити для пошуку авіаквитків?

Які принципи оплати та виписки авіаквитків існують?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

7. Завдання на самостійну роботу для підготовки до наступного практичного заняття: проаналізувати правила повітряних перевезень пасажирів і багажу, визначити розмір відповідальності авіаперевізників

ЗМ 2 Технологія формування турпродукту

Практичне заняття № 10 Транспортне обслуговування туристів

1. Мета заняття: ознайомлення студентів з принципами організації круїзів.

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ залізничні круїзи;
- ✓ водні круїзи;
- ✓ основні круїзні компанії;
- ✓ основні круїзні території.

3. Завдання на практичне заняття: ознайомитися з принципами організації та особливостями проведення круїзів

4. Методика проведення практичної частини заняття:

- ✓ скласти порівняльну характеристику водних та залізничних круїзів

5. Питання для самодіагностики:

Яким чином класифікуються водні круїзи?

Які круїзні маршрути охоплюють територію України?

Які залізничні круїзні компанії Ви знаєте?

Які морські круїзні компанії Ви знаєте?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

ЗМ 3 Технологія просування та продажу турпродукту

Практичне заняття № 11 Особливості просування туристського продукту: рекламні та маркетингові заходи туроператорів

1. Мета заняття: ознайомлення з особливостями просування турпродукту (бренду туроператора) під час туристських виставок

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ рекламні заходи в туризмі: виставка, семінар, міні-семінар, воркшоп (work-shop), інфотур тощо;

✓ інформаційні матеріали туроператорів: друковані каталоги, прайслисти, спецпропозиції (SPO), Інтернет-розсилка;

✓ Інтернет-сайти туроператорів, особливості роботи.

3. Завдання на практичне заняття: ознайомитися з особливостями надання інформації туроператорами турагентам для подальшого просування турпродуктів.

4. Методика проведення практичної частини заняття:

✓ скласти порівняльну таблицю рекламних заходів в туризмі;

✓ визначити особливості просування турпродукту туроператорами через турагентства з використанням друкованих каталогів, Інтернет-ресурсів тощо.

5. Питання для самодіагностики:

Які рекламні заходи найчастіше використовують туроператори? На кого вони орієнтовані?

Яку інформацію надають на своїх сайтах туроператори?

Яка інформація на сайтах туроператорів доступна виключно для турагентів і лише за умов наявності логіну і паролю?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

ЗМ 3 Технологія просування та продажу турпродуктів

Практичне заняття № 12 Принципи просування пакетних турів

1. Мета заняття: знайомство студентів з принципами бронювання та оплати пакетних турів.

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

✓ сутність поняття «горяща путівка»;

✓ принципи підбору та бронювання турів;

✓ особливості оплати за заброньовані тури;

✓ програма відпочинку за системою «Рулетка» («Фортуна», «Експрес», «Бінго» тощо).

3. Завдання на практичне заняття: ознайомитися з принципами бронювання та оплати пакетних турів.

4. Методика проведення практичної частини заняття:

✓ з'ясувати принципи підбору та бронювання турів, особливості оплати заброньованих турів та виписки (отримання документів);

✓ визначити основні складові, за якими здійснюється підбор та пошук турів;

✓ визначити особливості спеціальних програм туроператорів.

5. Питання для самодіагностики:

За яких обставин виникає «горяща путівка»?

За якими параметрами здійснюється підбор та пошук турів на масові напрями відпочинку?

Що представляє собою система «Рулетка» («Фортуна», «Експрес», «Бінго» тощо)?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

ЗМ 3 Технологія просування та продажу турпродуктів

Практичне заняття № 13 Особливості роботи з каталогами туроператорів масового ринку.

1. Мета заняття: отримання студентами навичок роботи із друкованими каталогами туроператорів масового ринку

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

✓ поняття масового ринку;

✓ характеристика туроператорів масового ринку, що працюють в Україні.

3. Завдання на практичне заняття: отримати навички щодо роботи з друкованими каталогами туроператорів масового ринку, підбору готелів та надання комплексної їх характеристики туристам.

4. Методика проведення практичної частини заняття:

✓ систематизувати інформацію щодо засобів розміщення згідно із завданням викладача;

✓ визначити перелік готелів, з якими працюють туроператори масового ринку;

✓ визначити корисність та інформативність каталогів, скласти перелік питань, на які не було отримано відповіді під час роботи з каталогами.

5. Питання для самодіагностики:

Що представляє собою друкований каталог туроператорів масового ринку? Яка інформація представлена в ньому?

Що включає в себе поняття «масовий ринок» для вітчизняних туроператорів? Яких туроператорів масового ринку, що працюють в Україні, можна виділити?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

ЗМ 3 Технологія просування та продажу турпродуктів

Практичне заняття № 14 Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (автобусні тури до Європи)

1. Мета заняття: отримання студентами навичок роботи із друкованими каталогами туроператорів спеціалізованого ринку

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

✓ поняття спеціалізованого ринку автобусних турів;

✓ характеристика туроператорів спеціалізованого туризму, що працюють на в Україні.

3. Завдання на практичне заняття: отримати навички роботи із друкованими каталогами туроператорів спеціалізованого ринку (автобусні тури до Європи), а також з вибору найкращого туру за певними особливостями із переліку схожих

4. Методика проведення практичної частини заняття:

✓ вивчити особливості роботи туроператорів спеціалізованого ринку

ку (що спеціалізуються на організації екскурсійно-пізнавальних турів в Європу);

✓ знайти схожі тури, визначити найбільш цікавий за певними показниками туру за рахунок порівняльного аналізу.

5. Питання для самодіагностики:

Які типи туроператорів спеціалізованого ринку представлені в Україні?

Які особливості роботи туроператорів спеціалізованого ринку автобусних турів в Європу?

Чи є обґрунтованим використання терміну «екскурсійні тури»? Аргументуйте відповідь.

Які послуги включені у вартість автобусних турів в Європу, а які потребують додаткової оплати?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

ЗМ 3 Технологія просування та продажу турпродуктів

Практичне заняття № 15 Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм)

1. Мета заняття: отримання студентами навичок роботи із друкованими каталогами туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм)

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ сутність гірськолижного відпочинку;
- ✓ види трас та підйомників;
- ✓ поняття «skipass» та «apres-ski».

3. Завдання на практичне заняття: ознайомитися з каталогами туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм), визначити особливості подання інформації

4. Методика проведення практичної частини заняття:

✓ визначити особливості подання інформації в каталогах туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм).

5. Питання для самодіагностики:

Які види трас в гірськолижному туризмі існують? Дайте їм характеристику.

Що включають в себе поняття «skipass» та «apres-ski»?

Чим відрізняються бугельний підйомник від крісельного?

Які види відпочинку на гірськолижних курортах, окрім катання на лижах, можна виділити?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

ЗМ 3 Технологія просування та продажу турпродуктів

Практичне заняття № 16 Особливості просування туристського продукту туроператорів внутрішнього ринку

1. Мета заняття: отримання студентами навичок роботи із друкованими каталогами туроператорів внутрішнього ринку

2. Основні питання, що розглядаються під час практичного заняття:

- ✓ основні туристські регіони України;
- ✓ поняття сезонності на туристському ринку України;
- ✓ особливості класифікації українських засобів розміщення.

3. Завдання на практичне заняття: ознайомитися з каталогами туроператорів внутрішнього ринку, визначити особливості подання інформації.

4. Методика проведення практичної частини заняття:

✓ визначити особливості подання інформації в каталогах туроператорів внутрішнього ринку.

5. Питання для самодіагностики:

Чим відрізняється ініціативний туроператор від рецептивного?

Які особливості надання екскурсійних послуг на території України?

Які основні туроператору внутрішнього ринку спеціалізуються на продажі турів в Кримському регіоні, а які в Карпатському?

6. Література: основна [1,2,6]; додаткова [2,4,5]

КУРСОВА РОБОТА

На сьогоднішній день актуальною є проблема отримання студентами практичних навичок роботи в турфірмі, особливо це стосується туроператорських компаній, лише третина туристських підприємств України отримали ліцензію саме на здійснення туроператорської діяльності. Причому переважна більшість туроператорів розташовані в м. Києві, Карпатському регіоні та АР Крим.

Запропонована робота саме спрямована на отримання елементарних навичок з розробки нового турмаршруту, складання пакету обслуговування та розрахунку його вартості, що, по суті, є роботою туроператора.

У той же час на сучасному туристському ринку спостерігається ще одна тенденція, що обумовлює актуальність роботи – це підвищення попиту на індивідуальні тури, причому потенційні туристи звичайно звертаються безпосередньо в турагентства, число яких набагато більше, ніж туроператорів, і розташовані вони значно зручніше. В такому випадку менеджер турагентства чітко повинен розуміти потреби та побажання туристів, вміти на їх основі сформулювати попереднє замовлення туроператора та надати туристові максимально можливу повну інформацію про основні туристські об'єкти, а також візові, медичні та інші формальності.

Також виконання роботи дає можливість студентам ознайомитись з загальними принципами роботи систем бронювання готелів, авіаквитків та розрахунку і оформлення страхових полісів. Останні два напрями на сьогоднішній день є актуальними напрямками диверсифікації роботи турагентства. Особливо це стосується бронювання авіаквитків. При виконанні курсової роботи студент матиме можливість ознайомитися з системами бронювання авіаквитків Amadeus і Galileo та отримати навички з підбору авіаквитків згідно з запитом туристів.

Курсова робота має включати сім основних розділів, зміст, вступ, висновки, перелік використаних інформаційних джерел та додатки.

Структура роботи повинна мати наступний вигляд:

Зміст.

Вступ.

Розділ 1. Характеристика країни відвідування.

Розділ 2. Характеристика основних об'єктів туристського інтересу у відповідності з тематикою роботи.

Розділ 3. Розробка нитки маршруту туру.

Розділ 4. Вибір підприємств – закладів розміщення.

Розділ 5. Транспортне забезпечення маршруту.

Розділ 6. Страхування туристів.

Розділ 7. Складання пакету послуг, формування програми перебування та розрахунок вартості послуг.

Висновок.

Список джерел.

Додатки.

У «Вступі» має бути визначена мета роботи, обґрунтована актуальність, визначені основні інформаційні джерела, що будуть використовуватися при написанні роботи.

У «Висновку» мають бути відображені результати роботи, в тому числі з зазначенням принципів розробки турпродукту, особливостей розвитку певного виду туризму у визначеній країні тощо. Обов'язково студент має зазначити, що саме він навчився робити під час написання курсової роботи.

Перелік варіантів для виконання основної частини роботи наведений в табл. 1. Номер варіанта призначає студенту особисто викладач згідно з порядковим номером студента в журналі академгрупи.

САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Самостійна робота студентів є важливим елементом успішного засвоєння матеріалу дисципліни. Основне в цій роботі полягає в самостійній праці студентів з вітчизняною та іноземною літературою, ресурсами Інтернет, нормативними актами тощо. Самостійна робота є інструментом опанування на-

вчального матеріалу в години, вільні від обов'язкових навчальних занять. Перелік теоретичних питань, відповіді на які мають бути знайдені під час проведення лабораторних робіт наведений нижче. Оскільки навчання на заочній формі не передбачає проведення лабораторних робіт, наведені нижче питання мають бути опрацьовані студентами самостійно:

1. Які основні відмінності між туроператором і турагентом згідно з Законом України «Про внесення змін та доповнень до Закону України «Про туризм»?
2. Які типи туроператорів виділяють у світовій практиці?
3. Які різновиди туроператорів спеціалізованого ринку Ви знаєте?
4. На які групи розподіляються туроператори?
5. Визначте основних туроператорів України за туристськими напрямками (Єгипет, Туреччина, Хорватія, Чорногорія, Болгарія, Туніс).
6. Як змінюються напрями діяльності туроператорів залежно від сезону?
7. Визначте українських туроператорів спеціалізованого ринку автобусних турів до Європи.
8. Які відомі міжнародні туроперейтингові бренди представлені в Україні?
9. Які типи договорів укладаються між туроператором і турагентом?
10. В чому полягає різниця між комісійною та бонусною програмою туроператорів?
11. В яких випадках нараховуються додаткові бонуси турагентам? В якій формі відбувається нарахування додаткових бонусів туроператорами турагентам?
12. Які розділи представлені на сайтах туроператорів?
13. Яким чином здійснюється пошук турів?
14. Яка інформація на сайтах туроператорів представлена з метою забезпечення просування та продажу турпродукту турагентами?
15. Які пункти обов'язкові у договорах між туроператорами та тураге-

нтами?

16. Які туроператори пропонують агентствам співпрацю на умовах франчайзингу?

17. Що включає в себе поняття «засіб розміщення»?

18. Які види засобів розміщення найбільш поширені в Україні та світі?

19. За якими параметрами класифікують готелі та аналогічні засоби розміщення?

20. Які основні параметри використовують при пошуку готелів?

21. В чому сутність обов'язкової та добровільної сертифікації закладів розміщення в Україні?

22. Яким чином сезонність впливає на завантаження номерного фонду готелів і на вартість проживання? Які заходи має здійснювати готель з метою подолання наслідків сезонності?

23. Які види договорів з готелями укладаються туроператорами?

24. Які основні умови потрібно передбачити у договорах між туроператором і готелем?

25. Яка різниця між жорсткою та м'якою квотами місць?

26. Що представляє собою готельна мережа? На яких засадах формуються готельні мережі?

27. Які відомі готельні мережі представлені на курортах Єгипту, Туреччини, Болгарії, Тунісу, Хорватії?

28. Які загальні вимоги висуваються до готелів 3*, 4*, 5*?

29. В чому різниця французької та індійської системи в готельному господарстві?

30. Які основні вимоги висувають до готельних номерів?

31. Як типи харчування надаються готельними підприємствами?

32. За якими параметрами туристи оцінюють стан готельної інфраструктури та якість обслуговування?

33. Які суб'єктивні фактори впливають на думку туристів про готель, його інфраструктуру та якість обслуговування?

34. Які умовні позначення використовуються для визначення типів харчування в готелях?
35. Які умовні позначення використовуються для визначення типу розміщення, типу номерів тощо?
36. Визначте загальні принципи організації авіап перевезень.
37. Назвіть міжнародні організації, що опікуються питаннями авіап перевезень. Визначте їх основні функції та напрями діяльності.
38. Назвіть основні комп'ютерні системи бронювання. Охарактеризуйте їх. Які комп'ютерні системи бронювання набули поширення в Україні?
39. Які авіакомпанії найбільш активно представлені на ринку пасажирських авіап перевезень України?
40. Які літаки найчастіше задіяні при перевезенні пасажирів на середні та великі відстані?
41. Визначте основні аеропорти України?
42. Яким чином здійснюється виписка авіаквитка? Що таке «електронний авіаквиток»?
43. Які типи чартерів виділяють?
44. Які принципи використовують бюджетні авіакомпанії при організації польотів?
45. Які бюджетні авіакомпанії представлені в Україні? Дайте їм характеристику.
46. З якими авіакомпаніями співпрацюють українські туроператори при організації чартерних авіап перевезень туристів на масові курорти?
47. Дайте характеристику поняттю «турфірма-консолідатор»?
48. В чому полягає різниця між поняттями «ваучер» та «путівка»?
49. Що входить до турпакету?
50. Які основні параметри необхідно визначити при проведенні онлайн пошуку турів у пошукових системах туроператорів масового ринку?
51. Яку інформацію потрібно ввести при бронюванні турів?

52. Які основні програмні продукти використовуються при он-лайн пошуку та бронюванні турів. Дайте їм порівняльну характеристику з точки зору зручності роботи.

Таким чином, основними видами самостійної роботи, що запропонована студентам, є:

- ✓ обов'язкове вивчення або закріплення матеріалу, який отримано під час лекцій;
- ✓ опрацювання інформації з літератури, що рекомендована до вивчення;
- ✓ підготовка до практичних занять, роботи в групах, опитування, тестування. Перелік питань для самостійного опрацювання наданий у табл. 2;
- ✓ підготовка матеріалу до практичних занять у вигляді тез й доповідей;
- ✓ контрольна перевірка кожним студентом якості особистих знань за запитаннями для самостійного поглибленого вивчення та самоконтролю.

Таблиця 2 - Перелік питань для самостійного опрацювання

Тема для самостійного опрацювання	Питання для самодіагностики	Завдання на самостійну роботу для підготовки до наступного практичного заняття
1	2	3
Змістовий модуль 1 Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму		
Практичне заняття № 1 <i>Основи туроперейтингу</i>	Що представляє собою банківська гарантія? Які висувуються вимоги для приміщень, де буде здійснюватися діяльність туристського підприємства? Які документи необхідно підготувати для отримання ліцензії на здійснення туристської діяльності?	

1	2	3
Практичне заняття № 2 <i>Договірні відносини в туризмі</i>	Чим принципово відрізняються комісійні та бонусні програми туроператорів? Яка схема роботи турпідприємства-консолідатора?	Вивчити Інструкцію щодо заповнення статистичних звітів 1-ТУР (к), 1-ТУР. Ознайомитися з кодами країн; зробити порівняльний аналіз понять туристська путівка та туристський ваучер
Практичне заняття № 3,4 <i>Туристська документація</i>	Чим відрізняється туристський ваучер від туристської путівки? Які особливості заповнення туристської статистичної звітності? Як часто та в які органи подається статистична форма 1-ТУР?	
Змістовий модуль 1.2. Технологія формування турпродукту		
Практичне заняття № 5 <i>Договірні відносини туроператорів і засобів розміщення та харчування</i>	Що представляє собою «жорстка» та «м'яка» квота місць? Які основні пункти потрібно передбачити в договорі між туроператором і турагентом?	
Практичне заняття № 6 <i>Страховання в туризмі</i>	Які випадки не вважаються страховими? Які чинники впливають на вартість страхового полісу? Охарактеризуйте їх. Які особливості страхування пасажирів та їх багажу на транспорті?	Визначити перелік необхідних документів для отримання візи в конкретні країни, згідно із завданням викладача; роздрукувати візову анкету; визначити країни, для в'їзду в які громадянам України не потрібно оформлювати візи; Визначити основні митні вимоги для в'їзду в країну

1	2	3
Практичне заняття № 7 <i>Візова підтримка та туристські формальності</i>	Які випадки не вважаються страховими? Які чинники впливають на вартість страхового полісу? Охарактеризуйте їх. Які особливості страхування пасажирів та їх багажу на транспорті?	
Практичне заняття № 8 <i>Транспортне обслуговування туристів</i>	Які бувають типи чартерів? Що представляє собою «жорстка» та «м'яка» квота? Які основні особливості роботи low-cost авіакомпаній?	
Практичне заняття № 9 <i>Транспортне обслуговування туристів</i>	Які із основних комп'ютерних систем бронювання авіаквитків представлені в Україні? Дати їм загальну характеристику. Які параметри визначають для пошуку авіаквитків? Які принципи оплати та виписки авіаквитків існують?	Проаналізувати правила повітряних перевезень пасажирів і багажу, визначити розмір відповідальності авіаперевізників
Практичне заняття № 10 <i>Транспортне обслуговування туристів</i>	Яким чином класифікуються водні круїзи? Які круїзні маршрути охоплюють територію України? Які залізничні круїзні компанії Ви знаєте? Які морські круїзні компанії Ви знаєте?	
Змістовий модуль 3 Технологія просування та продажу турпродукту		
Практичне заняття № 11 <i>Особливості просування туристського продукту: рекламні та маркетингові заходи туроператорів</i>	Які рекламні заходи найчастіше використовують туроператори? На кого вони орієнтовані? Яку інформацію надають на своїх сайтах туроператори? Яка інформація на сайтах туроператорів доступна виключно для турагентів і лише за умов наявності логіну і паролю?	

1	2	3
<p>Практичне заняття № 12 <i>Принципи просування пакетних турів</i></p>	<p>За яких обставин виникає «горяща путівка»? За якими параметрами здійснюється підбор та пошук турів на масові напрями відпочинку? Що представляє собою система «Рулетка» («Фортуна», «Експрес», «Бінго» тощо)?</p>	
<p>Практичне заняття № 13 <i>Особливості роботи з каталогами туроператорів масового ринку</i></p>	<p>Що представляє собою друкований каталог туроператорів масового ринку? Яка інформація представлена в ньому? Що включає в себе поняття «масовий ринок» для вітчизняних туроператорів? Яких туроператорів масового ринку, що працюють в Україні, можна виділити?</p>	
<p>Практичне заняття № 14 <i>Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (автобусні тури до Європи)</i></p>	<p>Які типи туроператорів спеціалізованого ринку представлені в Україні? Які особливості роботи туроператорів спеціалізованого ринку автобусних турів в Європу? Чи є обґрунтованим використання терміну «екскурсійні тури»? Аргументуйте відповідь. Які послуги включені у вартість автобусних турів в Європу, а які потребують додаткової оплати?</p>	
<p>Практичне заняття № 15 <i>Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм)</i></p>	<p>Які види трас в гірськолижному туризмі існують? Дайте їм характеристику. Що включають в себе поняття «skipass» та «apres-ski»?</p>	

1	2	3
	<p>Чим відрізняються бугельний підйомник від крісельного?</p> <p>Які види відпочинку на гірськолижних курортах, окрім катання на лижах, можна виділити?</p>	
<p>Практичне заняття № 16 <i>Особливості просування туристського продукту туроператорів внутрішнього ринку</i></p>	<p>Чим відрізняється ініціативний туроператор від рецептивного?</p> <p>Які особливості надання екскурсійних послуг на території України?</p> <p>Які основні туроператору внутрішнього ринку спеціалізуються на продажі турів в Кримському регіоні, а які в Карпатському?</p>	

СПИСОК ДЖЕРЕЛ І ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

Нормативно-правова база

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95 – ВР у редакції Закону України від 18.11.2003 р. № 1282.
2. Закон України «Про страхування» від 07.03.1996 р. № 85/96- ВР.
3. Закон України «Про аварійно-рятувальні служби» від 14.12.1999 р. № 1281-XIV.
4. ГОСТ 28681.0-95. Общие положения. - Межгосударственный стандарт (МГС).
5. ГОСТ 28681.1-95. Проектирование туристских услуг. - МГС.
6. ГОСТ 28681.2-95. Туристские услуги. Общие требования. - МГС.
7. ГОСТ 28681.3-95. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. - МГС.
8. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення.
9. ДСТУ 4269:2003. Класифікація готелів.
10. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення.
11. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

Основні джерела

1. Абрамов В.В., Тонкошкур М.В. Історія туризму: Підр. Харк. нац.акад.міськ.госп-ва. - Х: ХНАМГ, 2010. – 294 с.
2. Азар В.И., Туманов С.Ю. Экономика туристского рынка: Институт Международного туризма. – М: ИПК госслужбы, 1998. 216 с.
3. Алешин В. М., Серебренников А. В. Туристская топография. - М.: Профиздат, 1985,. - 160 с. - (Мир туристских интересов).
4. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2001. – 320 с.
5. Булашев А. Я. Спортивно-оздоровительный туризм. – Харьков: ХДАФК, 2003. – 192 с.

6. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2000. - 256 с.; ил.
7. Карманный справочник туриста. Автор-составитель Ю.А. Штюмер. 2-е изд., с изм. и доп. - М.: Профиздат, 1982. - 224 с.
8. Козырева Т. Л. Учет издержек в туризме. Учебное пособие. М.: Финансы и статистика, 2001. – 224 с.
9. Маринин М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 144 с.: ил.
10. Кузнецов В., Клименко А., Рудяк Ю. Усе про облік та організацію туристичної діяльності. – 3-те вид., перероб і доп. – Х.: Фактор, 2006. – 278 с.
11. Писаревський І.М., Тонкошкур М.В. Планування та організація туристських маршрутів. Підр. Харк. нац.акад.міськ.госп-ва. - Х: ХНАМГ, 312 с.
12. Попчиковский В.Ю. Организация и проведение туристских походов. М.: Профиздат, 1987. - 224 с.
13. Филиппова Л. П., Штюмер Ю.А. Планирование и организация туристских маршрутов. Учебное пособие. - М.: ЦРИБ «Турист», 1985. - 115 с.
14. Основы туристической деятельности: Учебник/Г.И. Зорин, Е.Н. Ильина и др. - М.: Советский спорт, 2000. - 224 с.

Додаткові джерела

1. Дурович А. П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - Мн.: Новое знание, 2001. - 496 с.
2. Коструб А. А. Медицинский справочник туриста. - М.: Профиздат, 1986. - 240 с.
3. Федотов Ю.Н., Востоков И.Е. Спортивно-оздоровительный туризм: учебник/ под общ. Ред. Федотова.- М.: Советский спорт, 2002. – 364 с.: ил.
4. Чижова В. П., Добров А. В., Захлебный А. И. Учебные тропы природы. - М.: ВО «Агропромиздат», 1989. - 159 с.
5. Шальков Ю. Л. Здоровье туриста. - М.: Физкультура и спорт, 1987. - 144 с.: ил. - (Туризм для всех).

6. Шимановский В. Ф., Ганопольский В. И., Лукоянов П. И. Питание в туристском путешествии. - М.: Профиздат, 1986. - 176 с.

7. Штюрмер Ю.А. Методы управления туристскими группами на плановых маршрутах. Учеб. пособие. - М.: ЦРИБ «Турист», 1979. - 99 с.

8. Штюрмер Ю.А. Обучение и предподходная подготовка туристов на плановых маршрутах. - М.: ЦРИБ «Турист», 1987, - 64 с.

9. Энциклопедия туриста / Редкол.: Е.Н. Тамм (гл. ред.), А.Х. Абуков, Ю.И. Александров. - М.: Большая Российская энциклопедия, 1998. - 607 с.:ил.

Електронні джерела інформації

www.anextour.com.ua	- сайт туроператору	Anex Tour
www.pegast.com.ua	- сайт туроператору	Pegas Touristik
www.akkord-tour.com.ua	- сайт туроператору	Аккорд- тур
www.alf-ua.com	- сайт туроператору	Альф
www.artex.com.ua	- сайт туроператору	Артекс
www.idriskatour.com.ua	- сайт туроператору	Ідріска тур
www.incomartour.kiev.ua	- сайт туроператору	Інкомартур
www.kandagar.com	- сайт туроператору	Кандагар
www.kk.kiev.ua	- сайт туроператору	Карибський Клуб
www.coral.ru	- сайт туроператору	Корал тревел
www.conti-plus.com.ua	- сайт туроператору	Конті плюс
www.meest-tour.com.ua	- сайт туроператору	Міст-Тур
www.natalyvoyage.com.ua	- сайт туроператору	Наталі Вояж
www.oasis.com.ua	- сайт туроператору	Оазис
www.panukraine.kiev.ua	- сайт туроператору	Пан Укрейн
www.proland.kiev.ua	- сайт туроператору	Проланд
www.siesta.kiev.ua	- сайт туроператору	Сієста
www.cita-travel.com.ua	- сайт туроператору	Сіта Тревел
www.teztour.com	- сайт туроператору	Тез Тур
www.turtess.com.ua	- сайт туроператору	Туртесс тревел
www.tour-ethno.com	- сайт туроператору	Тур Етно
www.ukrferry-tour.com	- сайт туроператору	Укрферрі тур
www.feerie.com.ua	- сайт туроператору	Феєрія
www.tourism.gov.ua	- сайт Державної служби туризму і курортів	
www.world-tourism.org	- сайт ВТО (ЮНВТО)	

ЗМІСТ

ВСТУП	3
ПЛАН ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ	4
МЕТОДИКА ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	8
КУРСОВА РОБОТА	21
САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ	22
СПИСОК ДЖЕРЕЛ І ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	31

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ТОНКОШКУР Максим Васильович

Методичні вказівки

до практичних занять та самостійної роботи з дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

(для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форми навчання
напряму підготовки „Туризм”)

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

Редактор *З. І. Зайцева*

Комп'ютерне верстання *М. В. Тонкошкур*

План 2011 р., поз. 494 М

Підп. до друку 13.10.2011
Друк на ризографі
Зам. №

Формат 60 x 84/16
Ум. друк. арк. 1,2
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4064 від 12.05.2011