

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

**М. В. Тонкошкур**  
**В. В. Абрамов**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

до практичних занять, самостійної роботи  
та виконання контрольної роботи  
з дисципліни

***«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ»***  
***(«ОСНОВИ ТУРИЗМОЗНАВСТВА»)***

*(для студентів 1 та 2 курсів денної та заочної форм навчання  
за напрямом підготовки «Туризм»)*

**Харків**  
**ХНУМГ**  
**2014**

**Тонкошкур М. В.** Методичні вказівки до практичних занять, самостійної роботи та виконання контрольної роботи з дисципліни «Організація туризму» («Основи туризмознавства») (для студентів 1 та 2 курсів денної та заочної форм навчання за напрямом підготовки «Туризм») / М. В. Тонкошкур, В. В. Абрамов; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 32 с.

Автори: Тонкошкур Максим Васильович  
Абрамов Валерій Володимирович

Рецензент: д.е.н., проф. І. М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства  
протокол засідання № 1 від 28 серпня 2012 р.

## ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	4
1 ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ.....	5
2 САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА.....	11
3 РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНА (КОНТРОЛЬНА) РОБОТА.....	14
СПИСОК ДЖЕРЕЛ.....	22
ДИДАКТИЧНИЙ МАТЕРІАЛ.....	24

## ВСТУП

Дисципліна «Організація туризму» («Основи туризмознавства») є базовою дисципліною фахового спрямування підготовки спеціалістів у сфері туризму.

**Метою вивчення дисципліни** є оволодіння теоретичними знаннями з формування міжнародної та національної туристської політики та отримання практичних навичок щодо створення, організації та діяльності туристського підприємства.

Необхідною умовою успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни є самостійна робота студентів з навчальною літературою з питань менеджменту туризму, нормативних документів з питань державного регулювання туристської діяльності.

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, практичних (семінарських). На лекціях розглядаються основні питання курсу. Найбільш важливі і складні питання винесено на розгляд та обговорення під час семінарських занять. Поглиблене вивчення окремих питань і закріплення знань здійснюються при виконанні самостійної роботи, якій приділяється значна увага. Робочу програму розроблено з урахуванням вимог Болонської декларації.

Під час вивчення дисципліни розглядається деталізований перелік питань, що розкривають основний зміст тем, та охоплює найголовніші аспекти щодо умов та принципів підприємницької діяльності у галузі готельного та ресторанного бізнесу, основ організації туристських подорожей, їх документального оформлення, надання туристських послуг та організації дозвілля туристів. Крім того, особливу увагу приділено загальним аспектам роботи туристських підприємств, розглядаються як практичні принципи роботи туроператорських компаній та турагенцій, так і теоретичні засади ведення туристського бізнесу та функціонування туристського ринку у тому числі такі питання як функції туризму, класифікація туризму за видами та формами обслуговування, типи туристів тощо.

Значну увагу також приділено загальним питанням розвитку туризму, зокрема, історичним аспектам розвитку вітчизняного та міжнародного туризму, формуванню міжнародної туристської політики, особливостям державної політики у галузі туризму, сертифікації, стандартизації та ліцензуванню туристських послуг.

## 1. ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ

Семінарське заняття — форма навчального заняття, спрямована на закріплення студентом теоретичних знань, отриманих як на лекційних заняттях, так і в процесі самостійного вивчення матеріалу, а також під час виконання розрахунково-графічної роботи.

У процесі проведення семінарського заняття організується дискусія навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів, а також проблемні питання, відповідь на які має бути знайдена у ході обговорення. Практичне заняття — форма навчального заняття, спрямована на формування вмій та навичок виконання певних видів управлінської діяльності, а саме пошук напрямів покращення діяльності підприємства – бази практики. У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або у малих групах (при попередньому поясненні викладача) вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, аналізують ситуаційні вправи (кейси). Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладачем проводиться перевірка роботи, яку виконували студенти, та підведення підсумків з виставленням відповідної оцінки в залежності від результатів виконаної роботи. Розгорнутий план проведення практичних (семінарських) занять з основними питаннями для обговорення на семінарі та форми завдань наведено у методичних вказівках до проведення практичних (семінарських) занять та організації самостійної роботи. Далі наводиться скорочений план семінарських (практичних) занять: для денної форми навчання (таблиця 1.1); для заочної форми навчання (таблиця 1.2)

Таблиця 1.1 – Опис змісту практичних занять (денна форма навчання)

Назва теми	Перелік практичної роботи (опрацьованих питань). Практичні заняття	Години
1	2	3
<b>Модуль 1. «Організація туризму» («Основи туризмознавства»)</b>		
<b>ЗМ 1.1. Туризм як вид господарської діяльності</b>		
<b>Практичне заняття № 1</b> <i>Тема 1. Функції туризму, умови та фактори його розвитку</i>	<u>Мета:</u> отримання знань щодо сутності сезонності в туризмі. Розглянути питання сезонності в туризмі. Визначити можливі заходи щодо зменшення впливу сезонного фактору на розвиток туризму	2

Продовження таблиці 1.1

1	2	3
<p><b>Практичне заняття № 2</b> Тема 2 Організація ринку туристичних послуг</p>	<p><u>Мета:</u> отримання знань щодо еластичності туристського попиту</p> <p>Розглянути конкретні приклади зміни туристського попиту у зв'язку з проведенням масових заходів, або, навпаки, у зв'язку із нестабільністю, природними катаклізмами, епідеміями тощо</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 3</b> Тема 3 Класифікації в туризмі</p>	<p><u>Мета:</u> отримання знань щодо класифікації туризму.</p> <p>Використовуючи інформацію отриману під час лекційних занять, намалювати схему із повною класифікацією туризму за різноманітними видами, сегментами та напрямками</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 4</b> Тема 3 Класифікації в туризмі</p>	<p><u>Мета:</u> отримання знань щодо перспектив розвитку окремих видів туризму в Україні.</p> <p>Ділова гра: студенти по групах мають презентувати перспективність розвитку в Україні наступних видів туризму: культурно-пізнавальний, пляжно-кліматичний, екологічний, релігійний, подійово-розважальний, діловий, лікувально-оздоровчий, активний (спортивний, гірськолижний)</p>	2
<b>ЗМ 1.2. Формування міжнародної туристської політики</b>		
<p><b>Практичне заняття № 5</b> Тема 4. UNWTO та її роль у міжнародній туристській політиці</p>	<p><u>Мета:</u> проведення аналізу основних тематичних напрямів роботи UNWTO.</p> <p>Визначити яку тематичну спрямованість по роках святкування Всесвітнього дня туризму. Відповідь студентів по заздалегідь підготовлених доповідях.</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 6</b> Тема 5. Міжнародні туристські організації Тема 6. Міжнародні документи у сфері туризму</p>	<p><u>Мета:</u> отримання студентами навичок щодо захисту індивідуальних робіт та презентації результатів власних досліджень</p> <p>Захист індивідуальних робіт, що були виконані студентами відповідно до варіанту, який отримується студентами самостійно на початку семестру за допомогою системи Moodle.</p>	2

Продовження таблиці 1.1

1	2	3
<p><b>Практичне заняття № 7</b> Тема 5. Міжнародні туристські організації Тема 6. Міжнародні документи</p>	<p><u>Мета:</u> отримання студентами навичок щодо захисту індивідуальних робіт та презентації результатів власних досліджень</p> <p>Захист індивідуальних робіт, що були виконані студентами відповідно до варіанту, який отримується студентами самостійно на початку семестру за допомогою системи Moodle.</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 8</b> Тема 5. Міжнародні туристські організації Тема 6. Міжнародні документи</p>	<p><u>Мета:</u> отримання студентами навичок щодо захисту індивідуальних робіт та презентації результатів власних досліджень</p> <p>Захист індивідуальних робіт, що були виконані студентами відповідно до варіанту, який отримується студентами самостійно на початку семестру за допомогою системи Moodle.</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 9</b> Тема 5. Міжнародні туристські організації Тема 6. Міжнародні документи</p>	<p><u>Мета:</u> отримання студентами навичок щодо захисту індивідуальних робіт та презентації результатів власних досліджень</p> <p>Захист індивідуальних робіт, що були виконані студентами відповідно до варіанту, який отримується студентами самостійно на початку семестру за допомогою системи Moodle.</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 10</b> Тема 5. Міжнародні туристські організації Тема 6. Міжнародні документи</p>	<p><u>Мета:</u> отримання студентами навичок щодо захисту індивідуальних робіт та презентації результатів власних досліджень</p> <p>Захист індивідуальних робіт, що були виконані студентами відповідно до варіанту, який отримується студентами самостійно на початку семестру за допомогою системи Moodle.</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 11</b> Тема 5. Міжнародні туристські організації Тема 6. Міжнародні документи</p>	<p><u>Мета:</u> отримання студентами навичок щодо захисту індивідуальних робіт та презентації результатів власних досліджень</p> <p>Захист індивідуальних робіт, що були виконані студентами відповідно до варіанту, який отримується студентами самостійно на початку семестру за допомогою системи Moodle.</p>	2

1	2	3
<p><b>Практичне за- няття № 12</b> Тема 7. Міжна- родні, регіональні та національні показники розви- тку туризм</p>	<p><i>Мета: проведення аналізу основних тенденцій ро- звитку міжнародного туризму в світі.</i> За допомогою статистичного щорічника UNWTO Tourism Highlights провести аналіз розвитку тури- зму за останні три роки в цілому у світі та визна- чити внесок України у загальносвітові показники</p>	
<b>ЗМ 1.3. Формування вітчизняної туристської політики</b>		
<p><b>Практичне за- няття № 13</b> Тема 8. Історичні передумови вини- кнення та розви- тку туристської системи України</p>	<p><i>Мета: вивчення особливостей становлення тури- зму як масового явища</i> Провести порівняльний аналіз двох ключових по- дій в історії туризму: ✓ перше сходження на гору Монблан; ✓ організація Томасом Куком першої комерційної поїздки потягом. З'ясувати: ✓ фактори, що сприяли здійсненню цих подій; ✓ особливості організації; основний вплив, що спричинили ці події на пода- льший розвиток туризму.</p>	2
<p><b>Практичне за- няття № 14</b> Тема 9. Турист- ська політика України на су- часному етапі</p>	<p><i>Мета: отримання навичок щодо аналізу турист- ських потоків по регіонах України.</i> Згідно із завданням викладача зробити аналіз роз- витку туризму в певному регіоні України, визна- чити та порівняти кількість внутрішніх та інозем- них туристів, їх структуру за різні роки. Визначи- ти внесок регіону у загальнодержавний показник кількості туристів</p>	2
<p><b>Практичне за- няття № 15</b> Тема 10. Меха- нізм державного регулювання ту- ризму</p>	<p><i>Мета: отримання знань щодо особливостей ро- боти відділів Державного агентства України з туризму та курортів.</i> ✓ Систематизувати інформацію щодо основних напрямів роботи основних відділів Державного агентства України з відділу та курортів: ✓ Відділ регуляторної політики, стандартизації та ліцензування</p>	2



1	2	3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Відділ економіки, бухгалтерського обліку та звітності</li> <li>✓ Відділ роботи з персоналом та організаційно-аналітичного забезпечення Голови, діловодства та контролю</li> <li>✓ Сектор міжнародних відносин та протоколу</li> <li>✓ Сектор правового забезпечення</li> <li>✓ Сектор з питань безпеки та інформації в туризмі</li> <li>✓ Сектор з питань доступу до публічної інформації та звернень громадян</li> </ul>	2
<p><b>Практичне заняття № 16</b> Тема 11. Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікації туристських послуг</p>	<p><i>Мета: отримання знань щодо прав та обов'язків туроператорів, турагентів та туристів.</i></p> <p>Провести аналіз наступних документів: Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності та Закону України «Про внесення змін до Закону України "Про туризм" щодо надання туристичних послуг». Визначити права та обов'язки туристів, туроператорів та турагентів. З'ясувати яка інформація обов'язково повинна надаватися турагентом туристу</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 17</b> Тема 11. Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікації туристських послуг</p>	<p><i>Мета: отримання знань щодо прав та обов'язків туроператорів, турагентів та туристів.</i></p> <p>Провести аналіз наступних документів: Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності та Закону України «Про внесення змін до Закону України "Про туризм" щодо надання туристичних послуг». Визначити права та обов'язки туристів, туроператорів та турагентів. З'ясувати яка інформація обов'язково повинна надаватися турагентом туристу</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 18</b> Тема 11. Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікації туристських послуг</p>	<p><i>Мета: отримання навичок щодо оформлення документів, необхідних для отримання ліцензії на здійснення туристської діяльності.</i></p> <p>На сайті Державної служби туризму і курортів України знайти перелік документів, необхідних для отримання ліцензії. Заповнити бланк заяви на отримання ліцензії.</p>	2

Таблиця 1.2 – Опис змісту практичних занять (заочна форма навчання)

Назва теми	Перелік практичної роботи (опрацьованих питань). Практичні заняття	Години
1	2	3
<b>ЗМ 1.2. Формування міжнародної туристської політики</b>		
<p><b>Практичне заняття № 1</b> Тема 4. UNWTO та її роль у міжнародній туристській політиці</p>	<p><u>Мета:</u> проведення аналізу основних тематичних напрямів роботи UNWTO.</p> <p>Визначити яку тематичну спрямованість по роках святкування Всесвітнього дня туризму. Відповідь студентів по заздалегідь підготовлених доповідях.</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 12</b> Тема 7. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку туризм</p>	<p><u>Мета:</u> проведення аналізу основних тенденцій розвитку міжнародного туризму в світі.</p> <p>За допомогою статистичного щорічника UNWTO Tourism Highlights провести аналіз розвитку туризму за останні три роки в цілому у світі та визначити внесок України у загальносвітові показники</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 16</b> Тема 11. Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікації туристських послуг</p>	<p><u>Мета:</u> отримання знань щодо прав та обов'язків туроператорів, турагентів та туристів.</p> <p>Провести аналіз наступних документів: Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності та Закону України «Про внесення змін до Закону України "Про туризм" щодо надання туристичних послуг». Визначити права та обов'язки туристів, туроператорів та турагентів. З'ясувати яка інформація обов'язково повинна надаватися турагентом туристу</p>	2
<p><b>Практичне заняття № 17</b> Тема 11. Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікації туристських послуг</p>	<p><u>Мета:</u> отримання знань щодо прав та обов'язків туроператорів, турагентів та туристів.</p> <p>Провести аналіз наступних документів: Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності та Закону України «Про внесення змін до Закону України "Про туризм" щодо надання туристичних послуг». Визначити права та обов'язки туристів, туроператорів та турагентів. З'ясувати яка інформація обов'язково повинна надаватися турагентом туристу</p>	2

## 2. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА

Для опанування матеріалу дисципліни «Основи туризмознавства» окрім лекційних, практичних (семінарських) занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно приділяти самостійній роботі. Самостійна робота з дисципліни складає 108 години та включає наступні форми:

✓ опрацювання лекційного та додаткового матеріалу для підготовки до практичних занять, поточного та підсумкового контролю (перелік питань наведений далі);

✓ робота у Moodle;

✓ виконання контрольної (розрахунково-графічної) роботи

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль тощо. Індивідуально-консультативна робота з теоретичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

✓ індивідуальних консультацій (запитання — відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу дисципліни);

✓ групових консультацій (розгляд типових прикладів, практики впровадження та використання нових методів та методик у виробничу практику).

✓ індивідуально-консультативна робота з практичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

✓ індивідуальних консультацій (розгляд практичних завдань стосовно яких виникли запитання);

✓ групових консультацій (розгляд практичних ситуацій, матеріалів кейсу, які потребують колективного обговорення).

✓ індивідуально-консультативна робота для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу проводиться у вигляді:

✓ підготовки рефератів для виступу на науковій конференції.

*Перелік питань для підготовки до практичних занять, поточного та підсумкового контролю (за абеткою)*

1. В чому полягає мультиплікативний ефект впливу туризму?
2. В чому сутність термінів «турист», «мандрівник» та «екскурсант» та в чому основна різниця між цими поняттями?
3. В яких випадках анулюється ліцензія?
4. В якому році в Україні почали святкувати Всесвітній день туризму?
5. В якому році і на якій асамблеї Україна вступила в UNWTO (на той момент WTO)?

6. В якому році прийнято Гаагську декларацію з туризму?
7. В якому році прийнято Глобальний кодекс етики туризму?
8. В якому році прийнято Манільську декларацію зі світового туризму?
9. Історія створення UNWTO. Основні документи організації.
10. Класифікація туризму за джерелами фінансування.
11. Коли був створений Туристсько-спортивний союз України
12. Коли був ухвалений Закон України «Про курорти»?
13. Коли було прийнято перше міжнародне поняття «турист»?
14. Коли було створено Державне агентство України з туризму і курортів?
15. Мета та дати проведення Конференції ООН з міжнародного туризму і подорожей.
16. Нормативно-правова база здійснення туристської діяльності в Україні.
17. Основні положення Гаагської декларації міжпарламентської конференції з туризму.
18. Основні положення Глобального кодексу етики туризму
19. Основні положення Манільської декларації зі світового туризму.
20. Основні форми турзаходів з активним засобом пересування є, їх сутність.
21. Особливості ліцензування туроператорської діяльності?
22. Протягом якого періоду часу ліцензіат повинен повідомити орган ліцензування про зміни в документах, що подавались для отримання ліцензії?
23. Структура управління та основні напрями роботи UNWTO.
24. Сутність поняття «банківська гарантія» або «фінансового забезпечення» та її розмір для різних типів турпідприємств?
25. Сутність, дати ухвалення та дати введення в дію Україні Міждержавних стандартів туристсько-екскурсійних послуг і обслуговування?
26. Типи побудови туристського маршруту
27. Хто вважається суб'єктами туристського ринку, згідно Закону України "Про туризм"?
28. Хто з французьких письменників уперше використовував поняття «турист»?
29. Чим відрізняється ініціативний туроператор від рецептивного?
30. Як Закон України "Про туризм" визначає особливості просування туристського продукту?
31. Як Закон України "Про туризм" визначає супутні товари та послуги?
32. Як Закон України "Про туризм" визначає характерні товари та послуги?

33. Як класифікують туризм за інтенсивністю туристського потоку?
34. Яка структура Державного агентства України з туризму та курортів та основні функції цієї організації?
35. Який документ видається при відкритті філії турпідприємства?
36. Який документ видається при втраті ліцензії?
37. Який документ видається при закінченні дії ліцензії?
38. Який документ повинен надавати турагент в місцеві органи державної статистики?
39. Який орган державної влади здійснює ліцензування туроператорської діяльності в Україні?
40. Якими фактори визначають сезонність в туризмі?
41. Які вимоги до штату туроператора?
42. Які історичні події сприяли становленню туризму як масового явища?
43. Які категорії туризму існують?
44. Які міжнародні туристські організації ви знаєте?
45. Які органи управління сферою туризму на місцях підпорядковуються Державному агентству туризму і курортів?
46. Які принципові зміни та доповнення вносилися до Закону України "Про туризм"?
47. Які типи туризму існують?
48. Які фактори та події забезпечують високу еластичність туристського попиту.
49. Які функції властиві туризму?
50. Якому міністерству підпорядковується Державне агентство України з туризму і курортів?

### **3. РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНА РОБОТА (КОНТРОЛЬНА РОБОТА) «МІЖНАРОДНА І НАЦІОНАЛЬНА НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. МІЖНАРОДНІ ТУРИСТСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ»**

**Мета роботи:** ознайомлення з основами туристської нормативно-правової бази UNWTO і України і вивчення ролі міжнародних організацій в організації туризму.

**Метод дослідження:** порівняльний аналіз.

Студент вивчає 5 нормативно – правових документів, що регулюють туристську діяльність на міжнародному рівні. Чотири документи є обов'язковими для вивчення усіма студентами групи. До них відносять:

1. Закон України «Про туризм» (з урахуванням всіх змін);
2. Манільська декларація зі світового туризму. Прийнята Всесвітньою конференцією з туризму. Маніла (Філіпіни), 27.09- 10.10.1980 р.;
3. Гаагська декларація з туризму. Прийнята Міжпарламентською конференцією з туризму. Гаага (Нідерланди), 10-14.04.1989 р.;
4. Глобальний кодекс етики туризму. Прийнятий XIII сесією Генеральної асамблеї ВТО. Сантьяго (Чілі), 1.10.1999 р.

Вибір п'ятого документу здійснюється відповідно до отриманого варіанту.

Під час виконання роботи студент має зробити наступне:

- 1) Визначити дату та місце ухвалення документу.
- 2) Визначити обставини, які передували або сприяли ухваленню цього документу.
- 3) Основні розділи документу, та сутність кожного розділу (у стислому вигляді).
- 4) Унікальність кожного документу (пункти або розділи, які розкривають його сутність).

Крім того студенту необхідно зробити порівняльний аналіз визначення одного з термінів або понять у документах, які опрацьовуються у роботі. Термін або поняття обирають також відповідно до отриманого варіанту.

Документ і термін або поняття обирають за допомогою даних наведених у таблиці 3.1, таблиця 3.2, таблиця 3.3.

У роботі необхідно також навести стислу характеристику однієї з міжнародних організацій (табл. 3.4), відповідно до варіанту завдання.

Таблиця 3.1 – Варіанти поєднання документів, термінів або понять

№ варіанта	№ документа (з табл.2)	№ терміна або поняття (з табл.3)	№ організації (з табл.4)	№ варіанта	№ документа (з табл.2)	№ терміна або поняття (з табл.3)	№ організації (з табл.4)
<b>1</b>	1	1	1	<b>26</b>	6	8	26
<b>2</b>	2	2	2	<b>27</b>	7	9	27
<b>3</b>	3	3	3	<b>28</b>	8	10	28
<b>4</b>	4	4	4	<b>29</b>	9	1	29
<b>5</b>	5	5	5	<b>30</b>	10	2	30
<b>6</b>	6	6	6	<b>31</b>	1	4	31
<b>7</b>	7	7	7	<b>32</b>	2	5	32
<b>8</b>	8	8	8	<b>33</b>	3	6	33
<b>9</b>	9	9	9	<b>34</b>	4	7	34
<b>10</b>	10	10	10	<b>35</b>	5	8	35
<b>11</b>	1	2	11	<b>36</b>	6	9	36
<b>12</b>	2	3	12	<b>37</b>	7	10	37
<b>13</b>	3	4	13	<b>38</b>	8	1	38
<b>14</b>	4	5	14	<b>39</b>	9	2	39
<b>15</b>	5	6	15	<b>40</b>	10	3	40
<b>16</b>	6	7	16	<b>41</b>	1	5	1
<b>17</b>	7	8	17	<b>42</b>	2	6	2
<b>18</b>	8	9	18	<b>43</b>	3	7	3
<b>19</b>	9	10	19	<b>44</b>	4	8	4
<b>20</b>	10	1	20	<b>45</b>	5	9	5
<b>21</b>	1	3	21	<b>46</b>	6	10	6
<b>22</b>	2	4	22	<b>47</b>	7	1	7
<b>23</b>	3	5	23	<b>48</b>	8	2	8
<b>24</b>	4	6	24	<b>49</b>	9	3	9
<b>25</b>	5	7	25	<b>50</b>	10	4	10

Таблиця 3.2 – Варіанти документів

№ документа	Назва документа
1	Документ "Розвиток туризму". Прийнятий конференцією ООН з міжнародного туризму і подорожей. Рим (Італія), 21.08 - 5.09.1963 р.
2	Документ Акапулько. Прийнятий Всесвітньою нарадою з туризму. Акапулько (Мексика), 21 -27.08.1982 р.
3	Хартія туризму і Кодекс туриста. Схвалені резолюцією VI сесії Генеральної асамблеї ВТО. Софія (Болгарія), 22.09.1985 р.
4	Балійська декларація з туризму. Прийнята на II міжнародному форумі. о. Балі (Індонезія), 24 - 27.08.1996 р.
5	Монреальська декларація «До гуманного і соціального бачення туризму». Прийнята Генеральною асамблеєю Міжнародного бюро соціального туризму. Монреаль (Канада), 12.09.96 р.
6	Декларація Мале по стійкому розвитку туризму. Прийнята на Азіатсько-тихоокеанській конференції міністрів з туризму і навколишнього середовища. Мале (Мальдіви), 16.02.1997 р.
7	Манільська декларація з соціального впливу туризму. Прийнята на Всесвітній нараді керівників сфери туризму. Маніла (Філіппіни), 22.05.1997 р.
8	Хивінська декларація «Туризм і збереження культурної спадщини». Прийнята ВТО / ЮНЕСКО. Хива (Узбекистан), 21.04.1999 р.
9	Осакська декларація тисячоліття. Схвалена Конференцією лідерів туризму тисячоліття. Осака (Японія), 1.10.2001 р.
10	Сеульська декларація «Світ і туризм». Прийнята XIV Генеральною асамблеєю ВТО. Сеул (Корея), 27.08.2001 р.

Таблиця 3.3 – Варіанти термінів або понять

№ поняття	Термін або поняття
1	Туризм.
2	Турист.
3	Туристська послуга.
4	Туристський продукт.
5	Туристські ресурси.
6	Пріоритетні види і форми туризму.
7	Державне регулювання в області туризму.
8	Безпека в області туризму (турист, його майно, навколишнє середовище).
9	Права й обов'язки туриста.
10	Права й обов'язки працівників і підприємців туристської індустрії.



Таблиця 3.4 – Перелік міжнародних і регіональних організацій

№	Назва організації
1	Всесвітня федерація асоціацій туристських агентств (FUAAV).
2	Всесвітня асоціація туристських агентств (BATA).
3	Всесвітня Рада з подорожей і туризму (WTTC).
4	Міжнародна асоціація світового туризму (MT).
5	Міжнародний туристський альянс (AIT).
6	Всесвітня асоціація з питань дозвілля і відпочинку.
7	Міжнародна асоціація повітряного транспорту (IATA).
8	Міжнародна організація цивільної авіації (ICAO).
9	Міжнародна готельна і ресторанна асоціація (IH&RA).
10	Європейська комісія з туризму.
11	Європейська туристська група.
12	Асоціація з розвитку і координації європейських туристських обмінів.
13	Європейська мережа подорожей (ETN).
14	Асоціація британських туристських агентств (ABTA).
15	Скандинавський туристський союз.
16	Туристська асоціація країн Азії і Тихого океану (PATA).
17	Туристська асоціація країн Східної Азії.
18	Федерація туристських асоціацій країн – членів АСЕАН.
19	Асоціація туристської індустрії Америки (TIAA).
20	Американське товариство туристських агентств (ASTA).
21	Конфедерація туристських організацій Латинської Америки (COTAL).
22	Карибська туристська організація (КТО).
23	Арабський туристський союз (UAT).
24	Арабська федерація асоціацій туристських агентств.
25	Пан африканська туристська організація.
26	Африканська асоціація подорожей (ATA).
27	Асоціація європейських авіакомпаній.
28	Асоціація арабських авіакомпаній.
29	Міжнародне бюро соціального туризму (BITS).
30	Міжнародна асоціація ділового туризму (IBTA).
31	Міжнародна асоціація з конгресів і з'їздів (ICCA).
32	Міжнародне бюро з молодіжного туризму і обмінів.
33	Асоціація спеціалістів з організації корпоративних поїздок.
34	Міжнародна асоціація з соціального туризму і відпочинку.
35	Латиноамериканська федерація соціального туризму.
36	Міжнародна конфедерація зі студентського туризму.
37	Міжнародна федерація журналістів і письменників з питань туризму (FIJET).
38	Всесвітня асоціація з професійної освіти в туризмі.
39	Міжнародна асоціація гідів із супроводу.
40	Міжнародна асоціація наукових експертів з туризму (AIECT).

Робота повинна містити вступ, сім розділів, висновки, список літератури. У вступі необхідно розкрити сутність міжнародного і національного регулювання туристською діяльністю, вказати роль міжнародних організацій і значення інструментів, що використовують у міжнародній діяльності стосовно туризму. Перші п'ять розділів роботи повинні бути призначені розгляду змісту документів. У шостому розділі необхідно виконати порівняльний аналіз визначень обраного терміну або поняття, вказати спільні й відмінні ознаки цих визначень у документах, що розглядають у роботі. В останньому сьомому розділі роботи наводять характеристику однієї обраної організації, яка працює в сфері регулювання туристської діяльності. У цьому розділі необхідно вказати передумови і дату створення організації, з яких структурних елементів складається організація, як здійснюється керування організацією, які основні завдання вирішує організація.

У висновках до роботи необхідно визначити дієвість міжнародного і національного регулювання туризму і вказати основні результати, одержані при виконанні роботи.

Обсяг роботи – 20-25 аркушів.

Мова курсового проекту – державна<sup>1</sup>, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, послідовність – логічна. Викладати матеріал пояснювальної записки треба від третьої особи однини («автор вибрав», «автор визначив») або в невизначеній формі («приймається», «вибирається», «визначається» тощо).

Роботу оформлюють на аркушах формату А4 (210 x 297 мм). У друкованому варіанті на сторінці повинно бути не більше 30 рядків (комп'ютерний набір – 14-й кегль; 1,5 інтервалу; шрифт – Times New Roman; текст, окрім назв розділів, вирівнюється за шириною). Абзацний відступ має бути однаковим упродовж усього тексту роботи й дорівнювати п'яти знакам (1,25 см). Текст курсової роботи розміщують на аркуші з дотриманням таких розмірів полів: з лівого боку – 25, з правого – 15, зверху – 20, знизу – 20 мм. Під час виконання проекту треба дотримуватись рівномірної щільності, контрастності й чіткості зображення упродовж усієї роботи. Окремі слова, формули, знаки, які вписують у надрукований текст, мають бути чорного кольору; щільність вписаного тексту повинна максимально наближуватись до щільності основного зображення.

---

<sup>1</sup> При погодженні із викладачем допускається написання роботи російською мовою

Назву розділу розміщують посередині без абзацного відступу, використовуючи прописні літери жирним шрифтом:

## **РОЗДІЛ 1. МІЖНАРОДНА ОРГАНІЗАЦІЯ**

Підрозділи нумерують арабськими цифрами у межах кожного розділу, використовуючи номер розділу і порядковий номер підрозділу, між якими ставлять крапку: наприклад, «1.4.» (четвертий підрозділ першого розділу). Потім у тому ж рядку зазначають заголовок підрозділу. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці; заголовки виділяють жирним шрифтом. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Наприклад:

### **2.1. Історія створення організації**

Не допускається розміщувати назву розділу або підрозділу в нижній частині сторінки, якщо після неї знаходиться тільки один рядок тексту. Остання сторінка розділу має бути заповнена текстом не менш ніж наполовину.

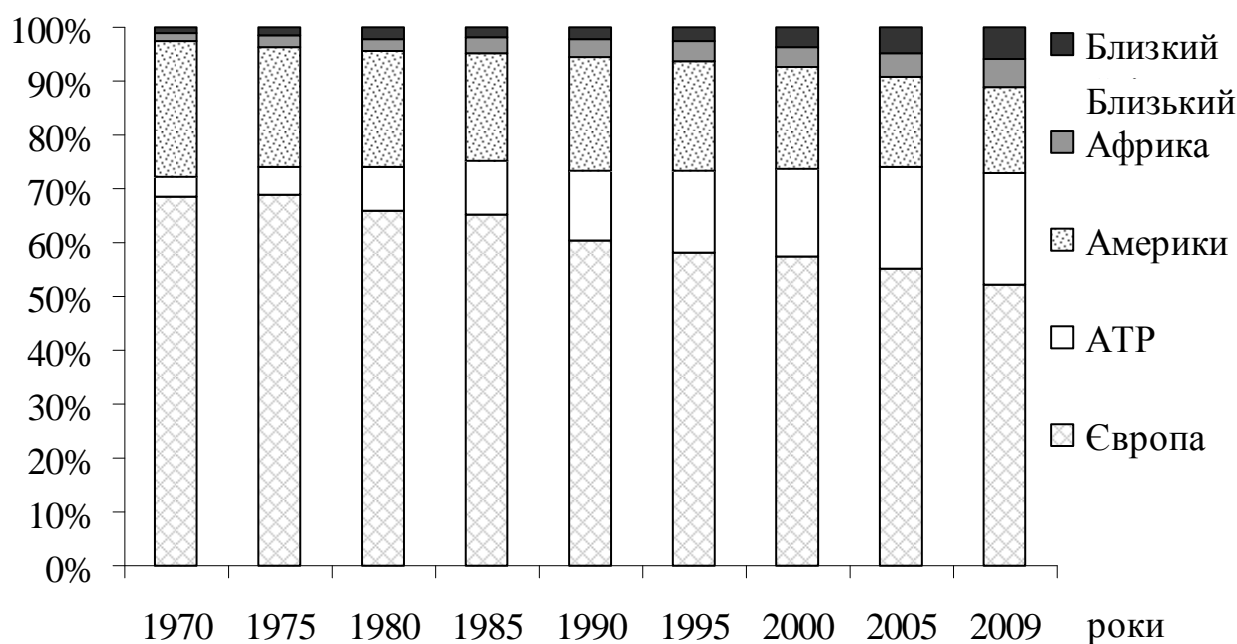
Скорочення слів у тексті не допускається, окрім загальноприйнятих термінів (ЕОМ, АСУ, ДСТУ та ін.). Допускається використовувати скорочення вузькоспеціалізованих термінів у тому випадку, коли їх загальна кількість дорівнює або більша 20 і кожний термін повторюється в тексті не менше 3-5 раз. У цьому випадку, при першому згадуванні терміну наводиться його повна назва і в дужках дається скорочений варіант, наприклад, Організація Об'єднаних Націй (ООН), а далі по тексту термін дається у скороченому варіанті, наприклад, «...згідно статистичних даних ООН...».

Всі сторінки роботи повинні мати суцільну нумерацію. Титульний аркуш включають до загальної нумерації сторінок роботи. Номер сторінки на титульному аркуші не проставляють.

Номери сторінок (починаючи з другої сторінки вступу) ставлять у правому верхньому кутку арабськими цифрами без знака №. Не допускається заключати номери сторінок в лапки та інші знаки. Ілюстрації (рисунок, графіки, схеми, діаграми тощо) слід розміщувати в роботі безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання в роботі.

Ілюстрації позначають словом "Рис." і нумерують послідовно в межах розділу, за винятком ілюстрацій у додатках. Номер ілюстрації має складатися

з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, між якими ставиться крапка, після номера ставиться тире: наприклад, «Рис. 1.2 – » (другий рисунок першого розділу). Номер ілюстрації, її назва і пояснювальні підписи



розміщують під ілюстрацією, приклад наведений нижче.

Рис. 1.2 – Зміна частки туристських макрорегіонів у загальносвітових туристських потоках

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді таблиць. Таблиця являє собою такий спосіб подання інформації, при якому цифровий або текстовий матеріал групується в рядки і графи, відокремлені одна від одної вертикальними й горизонтальними лініями.

Таблиця 2.3 – Країни-лідери міжнародного туризму

Країна	Міжнародні туристські прибуття, млн.		Зміни, %	
	2012 р.	2011 р.	11/10 рр.	09/08 рр.
1	2	3	4	5
Франція	79,2	74,2	-2,0	-6,3
США	57,9	54,9	3,5	-5,3
Іспанія	57,2	52,2	-2,5	-8,7
Китай	53,0	50,9	-3,1	-4,1
Італія	42,7	43,2	-2,1	1,2
Великобританія	30,1	28,0	-2,4	-7,0
Україна	25,4	20,7	9,8	-18,3
Туреччина	25,0	25,5	12,3	2,0
Німеччина	24,9	24,2	1,9	-2,7
Мексика	22,6	21,5	5,9	-5,2

## Продовження таблиці 2.3

1	2	3	4	5
Малайзія	22,1	23,6	5,1	7,2
Австрія	21,9	21,4	5,6	-2,6
Росія	21,6	19,4	4,7	-10
Гонконг (Китай)	17,3	16,9	1,0	-2,3
Канада	17,1	15,8	-4,4	-8,0
Греція	15,9	14,9	-1,4	-6,4
Саудівська Аравія	14,8	10,9	28,0	-26,2
Таїланд	14,6	14,2	0,5	-3,0
Польща	13,0	11,9	-13,5	-8,3
Єгипет	12,3	11,9	15,9	-3,1
Макао (Китай)	10,6	10,4	н/д	-2,0

Наводити в роботі треба тільки ті таблиці, які неможливо передати звичайним текстом (зіставлення розбіжності, детальні довідкові дані тощо). Таблицю розміщують після першого згадування про неї в тексті таким чином, щоб її можна було читати без повороту переплетеного блоку роботи або з поворотом за годинниковою стрілкою. Таблицю з великою кількістю рядків можна переносити на інший аркуш. У цьому разі назву розміщують тільки над її першою частиною. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи. Таблиці треба нумерувати арабськими цифрами порядковою нумерацією в межах розділу, за винятком таблиць, що наводяться у додатках. Напис «Таблиця» розміщують з абзацу із зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка: наприклад, «Таблиця 2.3» (третя таблиця другого розділу), далі через тире розміщується назва таблиці.

Допускається розміщення тексту в таблиці з одинарним інтервалом.

Посилання в тексті роботи на джерела слід позначати порядковим номером за переліком посилань, виділеним двома квадратними дужками, наприклад, «...у працях [1-7]...».

Список джерел використаної інформації слід розміщувати за алфавітом, або за порядком посилань в тексті.

Додатки треба оформлювати як продовження роботи на її наступних сторінках або у вигляді окремої частини, розташовуючи в порядку появи посилань на них у тексті роботи.

Кожний додаток повинен починатися з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, надрукований вгорі малими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки. З правої сторони малими літерами з

першої великої повинно бути надруковано слово «Додаток\_\_\_\_\_» і велика літера, що позначає додаток. Додатки треба позначати послідовно великими літерами української абетки.

Робота має бути завантажена в Moodle для перевірки викладачем. Крім того, студенти денної форми навчання захищають роботи на семінарських заняттях.

*Розподіл варіантів завдань відбувається виключно у системі дистанційного навчання ХНАМГ*

## СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. Абрамов В. В. Історія туризму: підруч./ В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур. – Харків: Видавництво «Форт», 2010. – 286 с.: іл.
2. Александрова А. Ю. Международный туризм / А. Ю. Александрова – М.: Аспект Пресс, 2001. – 461 с.
3. Биржаков М. Б. Введение в туризм. Издание 9-е, переработанное и дополненное / М.Б. Биржаков – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. – 576 с.
4. Боголюбов В. С. Экономика туризма. / В. С. Боголюбов, В. П. Орловская – М.: Академия, 2005. – 192 с.
5. ДСТУ 3862-99 Ресторанне господарство. Терміни та визначення. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.
6. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.kurort-service.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
7. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
8. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zumf.com/doc/449/>.
9. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.
10. Жарков Г. Н. Правовое обеспечение международного туризма: Учебно-практическое пособие / Г. Н. Жарков. – К.: Кондор, 2004. – 486 с.
11. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2000. - 256 с.; ил.
12. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги – ХХІ, 2003. – 300 с.
13. Нормативно-правові акти України з питань туризму: Збірник законодавчих та нормативних актів / Упор. М.І. Камлик. – К.: Атіка, 2004. – 464 с.
14. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.:ХНАМГ, 2008. – 541 с.

15. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание. Обслуживание туристов: Учебник / О. Я. Осипова. – М.: Академия, 2006. – 384 с.
16. Основы туристской деятельности: учебник / Е.Н. Ильина, Г.И. Зорина, Е.В. Мошняга и др. – М.: Советский спорт, 2004.-200 с.
17. Пересічний О. В. Готельно-ресторанний бізнес, стан та перспективи розвитку. / О. В. Пересічний. – К.: Знання . – 2007. – 430 с.
18. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 276 с.
19. Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів: Підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 304 с.
20. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 №19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за №413/9012. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://lawua.info/jurdata/dir206/dk206012.htm>.
21. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) із змінами і доповненнями, внесеними наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 3 вересня 2007 року N 207 – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://lawua.info/bdata2/ukr2303/index.htm> та [vi-leghas.ua/content/view/3878/36/lang,ukrainian/](http://vi-leghas.ua/content/view/3878/36/lang,ukrainian/).
22. Про туризм: Закон України № 1282-IV – ВР від 18.11.2003 // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 13. Ст. 180.
23. Сапрунова Н. С. Туризм: еволюція, структура, маркетинг. / Н. С. Сапрунова. – М.: Ось-89, 1997.- 160 с.
24. Сенин В. В. Организация международного туризма. / В. В. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 400 с.
25. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник. – К.: «Рокор», 2001. – 200 с.
26. Сокол Т. Г. Основы туристичної діяльності: Підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Грамота, 2006. – 264 с.
27. Степанов Е. Г. Основы курортологии: учебное пособие. / Е. Г. Степанов. – Харьков: ХНАГХ, 2006. – 326 с.
28. Тонкошкур М. В. Туристське країнознавство: Підручник / М. В. Тонкошкур, М. М. Покоłodна, І. Л. Полчанінова; Харк. нац. акад. міськ госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 475 с.
29. Ушаков Д. С. Прикладной туроперейтингу: учебн. пособие. / Д. С. Ушаков. – М.: ИКЦ «МарТ», 2004 г. – 416 с.
30. Федорченко В. К. Туристський словник-довідник: Навч. посіб. / В. К. Федорченко, І. М. Мініч – К.: Дніпро, 2000. – 160 с.
31. Энциклопедия туриста / Е. И. Тамм, Ю. Н. Александров, А. Х. Абуков, и др. – М.: Большая Российская энциклопедия, 1993. – 607 с.

# ДИДАКТИЧНИЙ МАТЕРІАЛ

Додаток А

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства  
інфраструктури України  
10.07.2013 № 465

Зареєстровано в Міністерстві  
юстиції України  
30 липня 2013 р.  
за № 1275/23807

## ЛІЦЕНЗІЙНІ УМОВИ проведення туроператорської діяльності

### I. Загальні положення

1.1. Ці Ліцензійні умови визначають вичерпний перелік організаційних, кваліфікаційних та інших спеціальних вимог, обов'язкових для виконання суб'єктами господарювання, які провадять туроператорську діяльність.

1.2. У цих Ліцензійних умовах терміни вживаються у таких значеннях:

службове приміщення (офіс) - приміщення за місцезнаходженням ліцензіата або його філії, іншого відокремленого підрозділу, що використовується при провадженні туроператорської діяльності.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законах України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», «Про туризм», «Про захист прав споживачів».

1.3. Порядок та умови ліцензування туроператорської діяльності визначено Законом України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності».

Перелік документів, які додаються до заяви про видачу ліцензії на провадження туроператорської діяльності, затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 04 липня 2001 року № 756 (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 22 червня 2011 року № 712).

1.4. Орган ліцензування туроператорської діяльності визначено Переліком органів ліцензування, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2000 року № 1698 (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 27 липня 2011 року № 798).

1.5. Форма заяви про видачу ліцензії наведена у додатку 1 до цих Ліцензійних умов, форма заяви про видачу копії ліцензії - у додатку 2 до цих Ліцензійних умов, форма заяви про переоформлення ліцензії - у додатку 3 до цих Ліцензійних умов, форма заяви про видачу дублікату ліцензії - у додатку 4 до цих Ліцензійних умов.

Форма відомостей про наявність власного або орендованого службового приміщення (офісу) наведена у додатку 5 до цих Ліцензійних умов.

Форма опису документів, що додаються до заяви про видачу/видачу копії ліцензії/переоформлення/видачу дублікату ліцензії, наведена у додатку 6 до цих Ліцензійних умов.

1.6. Не може бути видана ліцензія на провадження туроператорської діяльності суб'єкту господарювання із найменуванням, тотожним найменуванню іншого суб'єкта господарювання, якому ліцензія видана раніше і інформація про якого внесена до ліцензійного реєстру.



1.7. Ліцензіат зобов'язаний повідомляти орган ліцензування про всі зміни даних, зазначених у документах, що додавалися до заяви про видачу ліцензії. У разі виникнення таких змін ліцензіат зобов'язаний протягом десяти робочих днів подати до органу ліцензування відповідне повідомлення в письмовій формі разом з документами або їх нотаріально засвідченими копіями, які підтверджують зазначені зміни.

1.8. Здійснюючи рекламу в засобах масової інформації, туроператор повинен керуватися Законом України «Про рекламу», іншими нормативно-правовими актами, які регулюють цю сферу правових відносин.

## II. Організаційні вимоги

2.1. Ліцензіат при провадженні туроператорської діяльності повинен дотримуватися таких організаційних вимог:

1) надавати туристичні послуги в обсягах та в строки, обумовлені умовами договору про туристичне обслуговування;

2) виконувати вимоги законодавства України в сфері міграції, а також протидії торгівлі людьми, зокрема, щодо недопущення фактів здійснення незаконної угоди, об'єктом якої є людина, вербування, переміщення, переховування, передача або удержання людини, вчинені з метою сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян;

3) інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо).

2.2. У туроператора повинні зберігатися:

ліцензія на провадження туроператорської діяльності;

документи, що підтверджують фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед туристами (гарантія банку або іншої кредитної установи);

угоди із страховиками (медичне страхування та від нещасного випадку), які повинні передбачати надання медичної допомоги туристам та відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування;

договори на туристичне обслуговування з туристами (або з туристичними агентами, якщо договори укладаються через туристичних агентів).

2.3. Туроператор повинен подавати в установленому порядку у повному обсязі достовірну статистичну інформацію за формами державної статистичної звітності № 1-ТУР «Звіт про діяльність туристичної організації», № 1-ТУР(к) «Звіт про діяльність туристичної організації» відповідно до наказу Державного комітету статистики України від 04 березня 1998 року № 96, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 19 березня 1998 року за № 182/2622.

2.4. Туроператор повинен відшкодувати матеріальні і моральні збитки у разі невиконання або неналежного виконання умов договору на туристичне обслуговування.

2.5. Туроператор повинен укладати з туристом договір про туристичне обслуговування в письмовій формі відповідно до вимог статті 20 Закону України «Про туризм», а у разі укладання його в електронній формі також відповідно до вимог Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» та інших нормативно-правових актів.

При укладанні договору на туристичне обслуговування турист проставляє свій підпис у паперовій формі цього договору, чим підтверджує, що він ознайомився з його умовами до укладання цього договору.

2.6. Туроператор повинен забезпечувати присутність керівника, або його заступника, або уповноваженої особи під час проведення органом ліцензування планової (позапланової) перевірки додержання вимог цих Ліцензійних умов.

III. Загальні вимоги до службового приміщення (офісу) для провадження туроператорської діяльності

3.1. Службове приміщення (офіс) для провадження туроператорської діяльності повинно відповідати таким вимогам:

1) мати інформаційну вивіску або інформаційну табличку чи зовнішню рекламу із зазначенням повного найменування ліцензіата, яке відповідає запису про проведення державної реєстрації юридичної особи у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;

2) бути забезпеченим засобами телефонного та факсимільного зв'язку, доступом до мережі Інтернет;

3) при вході має бути розміщено інформацію про режим його роботи.

3.2. Туроператор на видному та доступному для туриста місці в тій частині службового приміщення (офісу), де здійснюється укладання договорів на туристичне обслуговування, повинен розмістити таку інформацію та документи:

фотокопію ліцензії;

копію довідки банківської або іншої кредитної установи про підтвердження фінансового забезпечення цивільної відповідальності ліцензіата;

відомості про керівника, заступників керівника (за наявності) та головного бухгалтера та номери їх засобів зв'язку;

книгу відгуків та пропозицій громадян;

Закон України «Про туризм»;

Закон України «Про захист прав споживачів»;

ці Ліцензійні умови;

адресу та телефони центрального органу виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері туризму, відповідного територіального органу центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів;

перелік засобів зв'язку ліцензіата.

3.3. У разі закриття офісного приміщення (ремонт, санітарна обробка, зупинення господарської діяльності тощо) ліцензіат не пізніше ніж за десять днів до такого закриття подає особисто або надсилає рекомендованим листом з повідомленням про вручення письмове повідомлення до органу ліцензування про дату та строк, на який закривається офісне приміщення, та розміщує оголошення про дату та строк, на який закривається офісне приміщення, при вході до нього.

3.4. У разі закриття офісного приміщення у зв'язку із виникненням обставин непереборної сили (пожежа, затоплення тощо) ліцензіат повідомляє про це орган ліцензування у зручний для нього спосіб у день настання таких обставин.

IV. Кваліфікаційні вимоги до керівника туроператора та його персоналу

4.1. Керівник туроператора, його філії, іншого відокремленого підрозділу повинен мати вищу освіту, що підтверджена дипломом про здобуття вищої освіти, та стаж роботи у сфері туризму не менше 3 років, що підтверджується записами в трудовій книжці, або вищу освіту у сфері туризму, що підтверджена дипломом про здобуття вищої освіти.

4.2. Керівником туроператора, його філії, іншого відокремленого підрозділу туроператора, головним бухгалтером не може бути особа:

якій заборонено здійснювати цей вид господарської діяльності або займати керівні посади за вироком суду, який набрав законної сили;

яка має непогашену судимість за вчинення корисливих злочинів у цій сфері.

4.3. У штаті туроператора повинно налічуватись не менше 30 відсотків працівників, які мають стаж роботи у сфері туризму не менше 3 років, що підтверджується записами в трудових книжках, або вищу освіту у сфері туризму, що підтверджена дипломом про здобуття вищої освіти.

4.4. Ліцензіат повинен забезпечити оформлення трудових відносин з найманими працівниками відповідно до положень трудового законодавства.

V. Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів

5.1. Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20 000 євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10 000 євро.

5.2. Фінансове забезпечення цивільної відповідальності туроператора протягом дії ліцензії має бути безперервним.

VI. Загальні вимоги до укладання договорів на туристичне обслуговування та агентських договорів

6.1. Туроператор інформує туристів про умови надання туристичних послуг до укладання договору в порядку, визначеному статтею 19-1 Закону України «Про туризм».

6.2. Договір на туристичне обслуговування повинен відповідати вимогам статті 20 Закону України «Про туризм».

6.3. Якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору.

6.4. При наданні повноважень туристичному агенту на посередницьку діяльність з реалізації комплексу туристичних послуг, сформованих туроператором, ліцензіат повинен:

укласти з туристичним агентом відповідний агентський договір у письмовій формі;

мати копію документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності агента перед туристами (гарантія банку або іншої кредитної установи).

6.5. Між туроператором та нерезидентами можуть укладатися у письмовій формі договори (контракти) про співпрацю згідно з нормами чинного законодавства України або міжнародними договорами, згоду на обов'язковість яких надано Верховною Радою України.

6.6. Туроператор може укладати договори із надання характерних та супутніх послуг з іншими юридичними та фізичними особами.

VII. Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів

7.1. Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками.

7.2. У разі самостійного укладання туристами договорів на обов'язкове страхування (медичне та від нещасного випадку) туроператор повинен завчасно отримати підтвердження їх укладання шляхом отримання копії належним чином укладеного договору страхування.

Копія такого договору зберігається туроператором разом з договором на туристичне обслуговування.

7.3. До укладання договору на туристичне обслуговування туроператор доводить до відома туриста інформацію про умови страхування.

7.4. Туроператор за бажанням туриста може укласти договір добровільного страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування, або договір добровільного страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

7.5. Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі.

7.6. На вимогу туриста туроператор забезпечує страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

7.7. Туроператор веде облік виданих туристам договорів страхування.

7.8. У разі настання нещасного випадку та (або) заподіяння шкоди життю чи здоров'ю туриста, пов'язаних з наданням послуг з перевезення та (або) розміщення в період надання обумовлених договором на туристичне обслуговування послуг, ліцензіат протягом однієї доби з моменту, коли йому про це стало відомо, повинен проінформувати про це орган ліцензування шляхом направлення відповідного повідомлення рекомендованим листом з повідомленням про вручення з одночасним направленням такого листа факсимільним зв'язком або електронною поштою.

#### VIII. Вимоги до здійснення туроператорської діяльності

8.1. Туроператорська діяльність є виключною. Туроператор не має права провадити інші види господарської діяльності, крім тієї, що визначена Законом України «Про туризм» та цими Ліцензійними умовами.

Туроператор може здійснювати також і турагентську діяльність.

8.2. У випадку укладання договору на туристичне обслуговування безпосередньо туроператором він повинен оформити та видати туристу платіжний документ (корінець прибуткового ордера, квитанцію, касовий чек тощо), що підтверджує унесення туристом до каси туроператора вартості туристичних послуг, обумовлених договором з туристом. Якщо турист сплачує вартість туристичних послуг за договором на туристичне обслуговування через банківську установу або з використанням електронних платіжних засобів, оформлення платіжного документа туроператором не здійснюється.

8.3. Туроператор під час організації виїзного туризму повинен оформити та видати туристу безпосередньо або через турагента такі документи:

договір з туристом на туристичне обслуговування або ваучер, якщо договір укладається шляхом видачі ваучера;

договір на обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування (крім випадку самостійного укладення такого договору туристом);

проїзні документи (квитки, в тому числі електронні квитки), якщо перевезення входить до складу послуг, передбачених договором на туристичне обслуговування.

8.4. Туроператор при організації в'їзного туризму може направляти до дипломатичних представництв/консульських установ України листи-підтвердження щодо туристичного характеру поїздки іноземців в Україну.

8.5. Туроператор під час організації внутрішнього туризму повинен оформити та видати туристу безпосередньо або через турагента такі документи:

договір з туристом на туристичне обслуговування або ваучер, якщо договір укладається шляхом видачі ваучера;

договір на обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування (крім випадку самостійного укладення такого договору туристом);

проїзні документи (квитки, в тому числі електронні квитки), якщо перевезення входить до складу послуг, передбачених договором на туристичне обслуговування.

8.6. Туроператор повинен дотримуватися вимог законодавства щодо організації діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг.

**Витяг із Закону України «Про туризм» (станом на 1 січня 2014 р.)****Стаття 19.** Встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури

З метою підвищення рівня туристичного обслуговування, сприяння споживачам у свідомому виборі туристичних послуг, забезпечення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг, забезпечення захисту прав і законних інтересів, життя, здоров'я та майна громадян, підвищення рівня екологічної безпеки об'єктам туристичної інфраструктури присвоюються категорії якості та рівня обслуговування.

Встановлення об'єктам туристичної інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо) відповідної категорії здійснюється за заявою його власника.

Види категорій об'єктів туристичної інфраструктури, порядок їх встановлення та зміни, а також порядок доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та про вид його категорії визначаються Кабінетом Міністрів України.

Встановлення категорії об'єктів туристичної інфраструктури (готелів, інших об'єктів, призначених для надання послуг з розміщення, закладів харчування, курортних закладів тощо) здійснюється центральним органом виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері туризму та курортів, а об'єктів туристичної інфраструктури, розташованих на території Автономної Республіки Крим, - органом виконавчої влади Автономної Республіки Крим з питань туризму. Забороняється надавати послуги з розміщення без наявності свідоцтва про встановлення відповідної категорії.

**Стаття 19-1.** Інформування споживачів про умови надання туристичних послуг

Будь-яка інформація, надана туроператором (турагентом), повинна містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування.

Інформація про умови надання туристичних послуг, яку туроператор (турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування, має доводитися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості про:

- 1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;
- 2) характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;
- 3) характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування;
- 4) види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;
- 5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;
- 6) ціну туристичних послуг.

Туроператор (турагент) зобов'язаний додержуватися умов надання комплексу туристичних послуг, про які був поінформований споживач до укладення договору на туристичне обслуговування, крім випадків, коли про зміну таких умов повідомлено споживача до укладення договору або якщо зміни внесено на підставі угоди, укладеної між сторонами договору.

До укладення договору на туристичне обслуговування споживачеві туристичного продукту надається інформація про:

- 1) основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;
- 2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
- 3) туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4) керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;

5) час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;

6) види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів;

7) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

8) назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організації), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

9) порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

10) розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення

#### **Стаття 20.** Договір на туристичне обслуговування

За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його.

До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом.

Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій чи електронній формі відповідно до закону.

У договорі на туристичне обслуговування зазначаються істотні умови договору:

1) строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування;

2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);

3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування;

4) види і способи забезпечення харчування;

5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи;

6) програма туристичного обслуговування;

7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту;

8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту;

9) страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг;

10) правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

11) вартість туристичного обслуговування і порядок оплати;

12) форма розрахунку.

Зміна ціни туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніше як за 20 днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п'яти відсотків його початкової ціни. У разі якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, турист має право відмовитися від виконання договору, а туроператор (турагент) зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

Кожна із сторін договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі може вимагати внесення змін до цього договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;
- 5) домовленості сторін.

Туроператор (турагент) зобов'язаний не пізніше як через один день з дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, та не пізніше як за три дні до початку туристичної подорожі повідомити туриста про таку зміну обставин з метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту) або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування.

Туроператор або турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини туриста.

Турист вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування туроператору (турагенту) фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови туриста від них туроператор зобов'язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туроператором туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін.

Туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадків, якщо:

- ✓ невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста;
- ✓ невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;
- ✓ невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

Договір на туристичне обслуговування може передбачати компенсацію у разі спричинення шкоди туристу невиконанням або неналежним виконанням туристичних послуг, включених до туристичного продукту, відповідно до міжнародних конвенцій, що регламентують надання таких послуг.

Права і обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про агентський договір, якщо інше не передбачено договором, укладеним між ними, а також цим Законом.

Якість туристичних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України "Про захист прав споживачів".

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну туриста, встановлюється законом, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена більша відповідальність туроператора.

*Навчальне видання*

**ТОНКОШКУР Максим Васильович**  
**АБРАМОВ Валерій Володимирович**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

до практичних занять, самостійної роботи  
та виконання контрольної роботи  
з дисципліни

**«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ»**  
**(«ОСНОВИ ТУРИЗМОЗНАВСТВА»)**

*(для студентів 1 та 2 курсів денної та заочної форм навчання  
за напрямом підготовки «Туризм»)*

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір *М. В. Тонкошкур*

Комп'ютерне верстання *М. В. Тонкошкур*

План 2013 р., поз. 390М

---

Підп. до друку 04.02.2014  
Друк на ризографі  
Зам. №

Формат 60 x 84/16  
Ум. -друк. арк. 1,9  
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:  
Харківський національний університет  
міського господарства імені О. М. Бекетова,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002  
Електронна адреса: [rectorat@kname.edu.ua](mailto:rectorat@kname.edu.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК № 4064 від 12.05.2011р.