

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КАМ'ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ОГІЄНКА
Природничо-економічний факультет**

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ТУРИСТИЧНІ ФОРМАЛЬНОСТІ І БЕЗПЕКА В ТУРИЗМІ

тестові завдання

діагностики якості знань студентів

для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»
денної форми навчання



Кам'янець-Подільський, 2022

УДК 338.482-049.5(075.8)
ББК 65.433я73
М 29

Рецензенти:

Баженова С.Е., доктор історичних наук, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка

Бурлаков О.С., кандидат економічних наук, доцент кафедри обліку, оподаткування та технологій електронного бізнесу ЗВО «ПДУ»

Розглянуто на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
протокол № 5 від 17.05.2022 р.

Марусей Т.В.

М 29 **Туристичні формальності і безпека в туризмі:** тестові завдання діагностики якості знань студентів для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання. Кам'янець-Подільський: К-ПНУ імені Івана Огієнка, 2022. – 60 с.

УДК 338.482-049.5(075.8)

© Марусей Т.В., 2022

Зміст

I. Пояснювальна записка.....	4
II. Тестові завдання.....	8
III. Термінологічний словник.....	32
Рекомендована література.....	52

I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Метою дисципліни «Туристичні формальності і безпека в туризмі» є ознайомлення студентів з питаннями державного регулювання в туризмі на національному та міжнародному рівнях, основами туристичних формальностей, а також питаннями забезпечення безпеки туристів.

Предметом вивчення курсу «Туристичні формальності і безпека в туризмі» є теоретичні та практичні знання з документознавства в туризмі.

Завданням вивчення дисципліни «Туристичні формальності і безпека в туризмі» є формування та удосконалення загально професійних та специфічних навичок щодо здійснення моніторингу, інтерпретування, аналізу та систематизації інформації з забезпечення та підтримання стандартів безпеки у сфері туризму та гостинності, а також формування таких загальних та фахових компетентностей:

Загальні компетентності:

ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

Фахові компетентності:

ФК18. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ФК22. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

Програмні результати навчання, які перевіряються в результаті вивчення дисципліни:

ПРН01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПРН02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної

діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПРН06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРН08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

ПРН09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Пакет тестових завдань з дисципліни **«Туристичні формальності і безпека в туризмі»** передбачено для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання.

Більшість педагогічних технологій, що з'явилися останнім часом, використовують компетентнісний підхід, який дозволяє підвищити якість професійної підготовки студентів у вищих навчальних закладах. Такі структурні компоненти професійної компетентності студентів як когнітивна (що характеризує наявність необхідних професійних знань) та діяльніснопрактична підлягають оцінюванню викладачами за результатами поточного та підсумкового контролю, наприклад за допомогою тестів.

***Тест** – сукупність запитань, які переважно вимагають однозначної відповіді, укладений за певними правилами та процедурами, передбачає попередню експериментальну перевірку й відповідає таким характеристикам ефективності, як валідність і надійність.*

Досвід показує, що застосування тестів під час вивчення дисциплін навчального плану має наступні результати:

- раціональніше використання аудиторного часу навчання;
- охоплення більшого обсягу навчального матеріалу;
- швидке встановлення зворотного зв'язку зі студентами і визначення рівня засвоєння матеріалу;

- можливість визначити прогалини в знаннях та уміннях і внести відповідні корективи;
- тестова перевірка дисциплінує студентів та індивідуалізує роботу з ними;
- стимулюється саморозвиток студентів, підвищується їх інтерес до дисципліни.

Тестування, що здійснюється в різних тестових формах контролю, дозволяє своєчасно отримувати та діагностувати як актуальну інформацію щодо стану навчального процесу в цілому, так і результати контролю на окремих етапах навчання. Тестування як об'єктивний інструмент педагогічного контролю виконує також і навчальну функцію, оскільки система тестових завдань зростаючої складності дозволяє реалізувати розвиваюче навчання та організувати моніторинг навчального процесу з метою прогнозування індивідуальних навчальних траєкторій студентів у майбутньому.

За метою використання та місцем у навчальному процесі розмежовують тести **навчальні й контролюючі**.

Навчальні тести використовують на всіх етапах роботи над матеріалом і покликані відстежити рівень оволодіння матеріалом, закріпити або повторити його. Їх головна мета – виявити прогалини в знаннях, уміннях, навичках студентів, спрямувати їх на усунення недоліків у підготовці.

Контролюючі тести проводять як певний підсумок роботи над вивченням теми, вони мають комплексний характер, тобто перевіряють знання й уміння, які здобуті студентами в межах одного або кількох тематичних блоків.

Використання тестового контролю знань при підготовці фахівців спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» дозволяє викладачу розробляти ефективні моделі оцінювання досягнень студентів з максимальним урахуванням сучасних підходів з огляду на існуючі тенденції

та об'єктивно оцінити здобутки студентів з дисципліни «Туристичні формальності і безпека в туризмі».

Пропоновані тестові завдання з дисципліни «Туристичні формальності і безпека в туризмі» дають можливість контролювати процес навчання та допомагають студентам оцінювати ступінь засвоєння програмного матеріалу. Зміст наведених тестових завдань охоплює всі теми навчальної програми і сприяє виявленню професійних умінь майбутнього фахівця, його здатності до прийняття самостійних рішень і виконання функціональних обов'язків з урахуванням сучасних вимог.

Тести містять 125 запитань. У кожному тестовому завданні є варіанти відповідей, потрібно вибрати лише одну правильну.

Оцінювання результатів виконаних тестів здійснюється за такими критеріями:

- оцінка «відмінно» виставляється студентові, який дав правильні відповіді не менше, ніж на 90% усіх завдань тесту;
- оцінку «добре» заслуговує студент, який відповів на 80–89% усіх завдань тесту;
- оцінку «задовільно» отримує студент, який правильно відповів на 60–79% усіх завдань тесту;
- оцінка «незадовільно» виставляється студентові, який дав правильні відповіді менше ніж на 60% усіх завдань тесту.

У деяких випадках при оцінюванні знань студента за результатами розв'язання тестових завдань викладач має право застосовувати захист студентом його відповідей на тестові завдання.

При розробці критеріїв оцінки завдань за основу обрано повноту і правильність виконання завдань.

**II. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ
З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ТУРИСТИЧНІ ФОРМАЛЬНОСТІ І БЕЗПЕКА В ТУРИЗМІ»**

1. «Форма» в перекладі з латині означає:

- а) встановлений порядок;
- б) візуальний вигляд;
- в) символічний запис;
- г) порядок значень.

2. Туристські формальності поділяються на такі групи:

- а) ліцензування, сертифікація, стандарти обслуговування;
- б) ліцензування, валютний контроль, митні правила, паспортні, візові;
- в) медичні, митні, валютний контроль, паспортні, візові;
- г) медичні, митні, паспортні, сертифікація.

3. Туристичні формальності держави запроваджують з метою:

- а) збільшення туристичного потоку;
- б) зниження санітарно-епідеміологічних ризиків;
- в) забезпечення державної безпеки та гарантування безпеки мандрівників;
- г) контролю за міграційним рухом.

4. Процедури, пов'язані з перевіркою дотримання громадянами, які перетинають державний кордон при в'їзді і виїзді з країни, паспортно-візового режиму, з'ясуванням мети їхнього прибуття в країну, місцезнаходження і термінів перебування – це:

- а) паспортні формальності;
- б) поліцейські формальності;
- в) візові формальності;
- г) медико-санітарні формальності.

5. Візові формальності – це:

- а) Сплата консульського збору;
- б) декларування цінностей при перетині кордону;
- в) перевірка строку дії закордонного паспорту;
- г) процедури, пов'язані з отриманням дозволу на перетин кордону.

6. Перевірка дотримання особами, які перетинають кордон, вимог з вакцинації, щеплення та інших спеціальних вимог – це:

- а) Медико-санітарні формальності;
- б) епідеміологічні формальності;
- в) ветеринарні формальності;
- г) формальності безпеки.

7. Жорсткі вимоги до безпеки туристів і зменшення ризиків при подорожах; забезпечення дотримання екологічних норм на туристичних об'єктах і в регіонах відвідування – це...

- а) митні формальності;
- б) формальності безпеки;
- в) візові формальності;
- г) валютні формальності.

8. У межах світового співтовариства роботу з регулювання туризму та його формальностей провадить міжурядова організація в сфері туризму

- а) ЮНЕСКО;
- б) UNWTO;
- в) ЄС;
- г) UNCOW.

9. Туристські формальності поділяються на такі групи:

- а) ліцензування, сертифікація, стандарти обслуговування;
- б) ліцензування, валютний контроль, митні правила, паспортні, візові;
- в) медичні, митні, валютний контроль, паспортні, візові.
- г) ліцензійні, митні, валютний контроль, паспортні, візові.

10. Вид туристичних формальностей, що пов'язані з перевіркою дотримання особами, які перетинають державний кордон, правил та умов ввезення й вивезення речей, товарів і валюти – це:

- а) медико-санітарні;
- б) митні;
- в) паспортно-візові;
- г) візові.

11. Вид туристичних формальностей, якими установлюють правила виїзду та в'їзду в Україну її громадян, а також правила в'їзду й виїзду з неї та перебування на її території іноземних громадян – це:

- а) медико-санітарні;
- б) митні;
- в) паспортно-візові;
- г) немає вірної відповіді.

12. Вид туристичних формальностей, що мають на меті збереження життя та здоров'я громадян, охорону довкілля, профілактику захворювань – це:

- а) медико-санітарні;
- б) митні;
- в) паспортно-візові.
- г) немає вірної відповіді.

13. За кількістю подорожуючих візи поділяються на:

- а) в'їзні, виїзні, в'їзні-виїзні;
- б) дипломатичні, туристичні, приватні, гостьові, службові, транзитні, іміграційні тощо;
- в) індивідуальна й колективна (групова).

14. Опитувальний лист, що заповнюється за вимогами еміграційних служб на прикордонних службах – це:

- а) анкета реєстраційна;
- б) анкета візова;
- в) ваучер;
- г) міграційна карта.

15. Спеціальний дозвіл іноземного уряду на в'їзд – виїзд, мешкання або транзитний проїзд громадянина іншої країни через територію, яка підпорядкована даному уряду – це:

- а) віза;
- б) паспорт;
- в) ліцензія;
- г) міграційна карта.

16. Візи бувають:

- а) одноразові й багаторазові;
- б) індивідуальні й групові;
- в) в'їзні, виїзні;
- г) усі відповіді правильні.

17. Опитний лист, що заповнюється особою, яка звертається в іноземне дипломатичне представництво за отриманням візи на в'їзд на територію даної держави – це:

- а) консульський збір;
- б) візова анкета;
- в) запрошення;
- г) анкета.

18. Запрошення бувають:

- а) приватні;
- б) гостьові;

- в) туристські;
- г) усі відповіді вірні.

19. Встановлена грошова сума, одержувана з іноземних осіб консульською установою за видачу візи в дану країну – це:

- а) аванс;
- б) оплата послуг;
- в) консульський збір;
- г) немає правильної відповіді.

20. Віза, яка надає візоодержувачу право проїзду через третю країну в країну основного перебування – це:

- а) ділова;
- б) транзитна;
- в) приватна;
- г) комунальна.

21. Документ, що видається державою для посвідчення особи своїх громадян – це:

- а) свідоцтво;
- б) паспорт;
- в) посвідчення;
- г) грін-карта.

22. До шенгенських держав відносяться:

- а) 26 країн;
- б) 23 країни;
- в) 30 країн;
- г) 14 країн.

23. Шенгенська віза – це:

- а) «єдина африканська віза», яка надає право вільно пересуватися територіями країн-членів Співдружності;
- б) «єдина європейська віза», яка надає право вільно пересуватися територіями країн-членів Співдружності;
- в) «єдина американська віза», яка надає право вільно пересуватися територіями країн-членів Співдружності;
- г) немає правильної відповіді.

24. Грін- картка не дає право:

- а) брати участь виборах;
- б) працювати та навчатись в США;
- в) можливість отримати громадянство США;
- г) всі відповіді вірні.

25. Документ, маючи який Ви можете легально перебувати півроку, рік або навіть більше на території країн-учасниць Шенгенської угоди – це:

- а) мультівіза;
- б) грін-картка;
- в) запрошення;
- г) туристична віза.

26. Посвідчення особи або так звана «ідентифікаційна картка», що підтверджує наявність дозволу на проживання в США людини, яка не є громадянином США, але постійно проживає на території США, та надає їй право на працевлаштування на всій території цієї країни – це:

- а) паспорт;
- б) мультівіза;
- в) грін-картка;
- г) запрошення.

27. Один із способів отримати «зелену карту» – це :

- а) написати лист до президента;
- б) взяти участь у лотереї;
- в) нелегально емігрувати до США;
- г) прожити 1 рік у США.

28. Обов'язкові, з погляду законності й встановлення порядку, дії з оформлення і здійснення туринської подорожі, а також процедури, пов'язані з перетином кордонів – це:

- а) візові документи;
- б) туринські формальності;
- в) туристична віза;
- г) робоча віза.

29. Розмір фотографії на шенгенську візу становить:

- а) 3,5 x 4,5 см;
- б) 2,5 x 3,5 см;

- в) 4,0 x 4,5 см;
- г) 2,5 x 4,5 см.

30. Для здобуття якої візи медична страховка є обов'язковою:

- а) бізнес-віза;
- б) транзитна;
- в) туристична;
- г) грін-карта.

31. Які країни в 1985 році увійшли в Шенгенську угоду:

- а) Австрія, Бельгія, Росія, Ангола, Кіпр;
- б) Нідерланди, Люксембург, Франція, Бельгія, Німеччина;
- в) Естонія, Польща, Німеччина, Росія, Люксембург;
- г) Польща, Латвія, Литва, Естонія.

32. Посвідчення, що підтверджує вакцинацію його власника проти деяких епідемічних захворювань – це:

- а) ліцензія про вакцинацію;
- б) медична довідка форма 086-О;
- в) сертифікат про вакцинацію.

33. Вид туристичних формальностей, що мають на меті збереження життя та здоров'я громадян, охорону довкілля, профілактику захворювань – це:

- а) медико-санітарні;
- б) митні;
- в) паспортно-візові.

34. Письмова заява встановленої форми, яка подається митному органу і містить відомості щодо товарів і транспортних засобів, які переміщуються через митний кордон України, необхідні для їх митного оформлення або переоформлення – це:

- а) довідка про доходи;
- б) митна декларація;
- в) податкова декларація.

35. Вид туристичних формальностей, що пов'язані з перевіркою дотримання особами, які перетинають державний кордон, правил та умов ввезення й вивезення речей, товарів і валюти – це:

- а) медико-санітарні;
- б) митні;
- в) паспортно-візові.

36. Основою митного законодавства є:

- а) Державний бюджет України;
- б) Митний кодекс України;
- в) Цивільний кодекс України.

37. Вид туристичних формальностей, якими встановлюють правила виїзду та в'їзду в Україну її громадян, а також правила в'їзду й виїзду з неї та перебування на її території іноземних громадян – це:

- а) медико-санітарні;
- б) митні;
- в) паспортно-візові.

38. До способів державного регулювання формальностей у сфері туризму належать:

- а) дотування;
- б) запровадження правил в'їзду, виїзду і перебування на території країни тимчасового проживання;
- в) квотування.

39. За кількістю подорожуючих візи поділяються на:

- а) в'їзні, виїзні, в'їзні-виїзні;
- б) дипломатичні, туристичні, приватні, гостьові, службові, транзитні, іміграційні тощо;
- в) індивідуальна й колективна (групова).

40. Договір страхування, що підтверджує факт його оформлення та гарантує забезпечення права туристів на отримання компенсації витрат, пов'язаних зі страховими випадками:

- а) ваучер;
- б) страховий поліс;
- в) страховий платіж.

41. Послуга страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів за кордоном:

- а) «Зелена картка»;
- б) assistance insurance;
- в) медичне страхування.

42. Специфічний вид страхування, об'єктом якого є негайне надання застрахованому допомоги у певних надзвичайних ситуаціях:

- а) «Зелена картка»;
- б) assistance insurance;
- в) медичне страхування.

43. Форма компенсації витрат, яка передбачає сплату усіх медичних витрат самим туристом з подальшою їх компенсацією при поверненні на батьківщину:

- а) сервісна;
- б) компенсаційна;
- в) універсальна.

44. Страхова компанія, яка здійснює страхування туристів з метою гарантування покриття витрат, пов'язаних зі страховими випадками:

- а) турагент;
- б) туроператор;
- в) страхувальник.

45. Форма письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування між туристом та суб'єктом екскурсійної діяльності:

- а) ваучер;
- б) сертифікат;
- в) контракт.

46. У скількох примірниках видається ваучер у готелі ?

- а) одному;
- б) двох;
- в) трьох.

47. Шкода, заподіяна туристу зменшенням кількості, зниженням якості чи неналежним виконанням умов договору:

- а) договірна шкода;
- б) недоговірна шкода;
- в) форс-мажорні обставини.

48. Шкода, що була спричинена туристу третьою особою:

- а) договірна шкода;
- б) недоговірна шкода;
- в) форс-мажорні обставини.

49. Договір між туроператором та турагентом, який надає право турагенту реалізувати послуги оператора туристам, за що агент отримує винагороду (комісійні):

- а) агентська угода;
- б) договір про співробітництво;
- в) ваучер.

50. Страхування – це...

- а) заохочення до відвідування й дослідження гір та полегшення перебування в них натуралістів та художників, які вирушають туди з науковою чи художньою метою;
- б) це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян та юридичних осіб у разі настання певних дій;
- в) номерний бланк сурової звітності;
- г) жодної вірної відповіді.

51. Основними сторонами страхування є:

- а) страховик і страхувальники;
- б) турист і турфірма;
- в) туроператор;
- г) страховик, страхувальники і туристи.

52. В Україні відносини страхування законодавчо нормуються:

- а) Законом України «Про страхування», Законом України «Про туризм», іншими документами;
- б) Конституцією України;
- в) в Україні страхування не має відповідного законодавчого забезпечення; г) всі відповіді вірні.

53. Страховий випадок – це:

- а) основна форма гарантування страховими компаніями безпеки туристів у країні тимчасового перебування;

- б) вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян та юридичних осіб;
- в) подія, у результаті якої була заподіяна шкода здоров'ю чи майну застрахованого туриста, чи інша подія, передбачена договором страхування, з настанням якої страхова компанія зобов'язується надати допомогу і відшкодувати цілком чи частково понесені втрати;
- г) жодної вірної відповіді.

54. Які існують види страхування?

- а) ділове, офіційне;
- б) медичне, майнове;
- в) цивільної відповідальності;
- г) медичне, майнове, цивільної відповідальності.

55. Форми страхового обслуговування туристів, поширені за кордоном:

- а) асистанс, компенсаційне;
- б) медичне, туристичне;
- в) медичне;
- г) туристичне.

56. Особливий вид міжнародного сервісного обслуговування туристів на території страхування з метою надання їм допомоги на місці в межах договору страхування – це:

- а) медичне обслуговування;
- б) асистанс;
- в) компенсаційне обслуговування;
- г) он-лайн підтримка.

57. Оплату страхових випадків у країні тимчасового перебування самими туристами, передбачає:

- а) туристичне обслуговування;
- б) асистанс;
- в) медичне обслуговування;
- г) компенсаційне обслуговування.

58. Основними страховими випадками, що трапляються з туристами, є:

- а) простуда, травми, отруєння, алергія, переломи, смерть;
- б) простуда, травми;

- в) смерть;
- г) простуда.

59. Страхування може бути:

- а) добровільне і обов'язкове, індивідуальне і групове;
- б) добровільне, обов'язкове;
- в) обов'язкове;
- г) групове.

60. Документ, що підтверджує факт передачі туристичного продукту, – це:

- а) туристичний ваучер;
- б) туристична угода;
- в) туристична путівка;
- г) туристична пам'ятка.

61. Договір (угода) між продавцем та покупцем, за яким продавець захищеного торговельною маркою продукту чи послуги надає ексклюзивне право на розповсюдження та продаж даного продукту чи послуги незалежному підприємцю на регіональному ринку в обмін на отримання від нього грошової винагороди за умови дотримання покупцем технологій обслуговуючих операцій – це:

- а) франчендайзинг;
- б) франчайзинг;
- в) об'єднання;
- г) договірний обмін.

62. Ваучер є документом, який:

- а) встановлює право на послуги, що входять до туристичного пакету;
- б) надає право для виїзду в країну, яка вибрана для подорожі;
- в) є необхідним для перетину кордону;
- г) дозволяє застрахувати життя туриста.

63. Яким кодексом повинен керуватися менеджер при укладанні договору з туристами?

- а) Громадянським кодексом України;
- б) Кодексом Законів «Про працю в Україні»;
- в) Кримінальним кодексом;

г) Цивільним кодексом.

64. Які основні види договорів використовуються в туристичній діяльності?

- а) агентський, партнерський, договір на туристичне обслуговування;
- б) міжнародні контракти;
- в) міжнародні угоди та декларації;
- г) договори страхування.

65. Документ, в якому зазначена інформація для туристів щодо особливостей в'їзду і виїзду, особливостей оформлення візи, правил загальної поведінки – це:

- а) міграційна карта;
- б) пам'ятка туриста;
- в) анкета туриста;
- г) інформаційна довідка для туриста.

66. Опитувальний лист, що заповнюється за вимогами еміграційних служб на прикордонних службах – це:

- а) анкета реєстраційна;
- б) анкета візова;
- в) ваучер;
- г) міграційна карта.

67. Письмове підтвердження факту отримання клієнтом необхідного обслуговування відповідно до укладеного договору з гарантією його оплати в обумовленому порядку – це:

- а) міграційна карта;
- б) віза;
- в) ваучер;
- г) анкета.

68. Договір купівлі-продажу туристичного продукту, який належить до категорії публічних договорів, — це:

- а) договір на туристичне обслуговування;
- б) туристська путівка;
- в) договір продавця туру з клієнтом;
- г) квитанція до прибуткового ордера.

69. Укладення франчайзингової угоди з незалежним турагентством належить до дій:

- а) туроператора;
- б) турагентства;
- в) великих туристичних фірм;
- г) екскурсійних організацій та музеїв.

70. Серед існуючих глобальних систем резервування в Україні представлена:

- а) GABRIEL;
- б) AMADEUS;
- в) WORLDSPAN;
- г) APPOLO.

71. До інформаційних потоків готелю у відділі порт'є належить:

- а) інформація про внесення депозитів на бронь;
- б) дані про заїзди та від'їзди;
- в) дані про наявність місць у готелі;
- г) управління статусом номера.

72. Інформаційні потоки готелю у відділі бронювання становить інформація про:

- а) індивідуальне або групове резервування;
- б) скасування резервування;
- в) внесення депозитів;
- г) розміщення гостей і стан їх рахунків.

73. Складовими системи інформаційних технологій у туристській галузі є:

- а) електронний переказ грошей;
- б) телефонні мережі;
- в) радіомережі;
- г) інформаційні системи авіап перевезень.

74. Інформаційними потоками готелю у відділі фінансового директора готелю є:

- а) визначення пакетів послуг;

- б) зміна розцінок або тарифів;
- в) інформація про завантаженість номерного фонду за певний період часу;
- г) аналіз поточного стану номерів.

75. До основних служб готелю належать:

- а) служба бронювання;
- б) басейн та СПА-салон;
- в) служба доставки;
- г) бар.

76. Що є мінімальним і граничним елементом бронювання готельних послуг:

- а) місце (ліжко-місце) в готелі;
- б) номер в готелі;
- в) поверх готелю;
- г) кілька готельних номерів.

77. Stop-sale list – це:

- а) припинення прийому гостей в номер;
- б) початок прийому гостей в номер;
- в) зміна умов прийому гостей в номер;
- г) надання знижки при поселенні в номер.

78. Своєчасне анулювання броні – це:

- а) відмова гостя або замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж до дати (термін у кожного свій), що передує даті запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни;
- б) анулювання гостем або замовником у термін пізніше даті заплановано заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни;
- в) відмова гостя або замовника від використання заброньованих послуг;
- г) анулювання гостем або замовником заплановано заїзду.

79. Компенсація 50% від загальної вартості туру за відмову передбачається за

- а) 7-14 діб до дати початку туру;
- б) 15-30 діб до дати початку туру;
- в) 5-7 діб до дати початку туру;
- г) за відмову від туру менш, ніж за 4 дні до дати початку туру.

80. Організована робота туристичного підприємства, під час якої використовується капітал, рекреаційні ресурси, засоби виробництва та робоча сила для виробництва і реалізації туристичного продукту:

- а) економічна діяльність;
- б) туристична діяльність;
- в) туроператорська діяльність;
- г) усі відповіді вірні.

81. Туристично-готельний бізнес як комплекс туристичного та туристичноготельного обслуговування включає три елементи:

- а) організація, управління, економіка;
- б) технологія, правове забезпечення, економіка;
- в) економіка, організація, аналіз;
- г) правове забезпечення, управління, аналіз.

82. Які основні функції притаманні туроператорам?

- а) сервісна;
- б) збутова;
- в) виробнича;
- г) фінансова.

83. Які основні функції притаманні турагентам?

- а) інформаційна;
- б) фінансова;
- в) комплектуюча;
- г) сервісна.

84. Процес продажу туристичного продукту – це:

- а) встановлення ціни на турпродукт;
- б) оформлення правовідносин і розрахунок із клієнтом;
- в) телефонне інформування клієнта про можливу зміну характеру купівлі;
- г) проведення розрахунку туриста.

85. Виберіть фактори, що визначають рівень обслуговування клієнтів:

- а) метод продажу;
- б) отримання прибутку;
- в) післягарантійне обслуговування.
- г) всі відповіді вірні.

86. Диференціація цін і знижок на туристичні послуги має такі напрямки:

- а) несезонна диференціація цін;
- б) сезонна диференціація цін;
- в) змішана диференціація цін;
- г) чиста диференціація цін.

87. Яка основна мета функціонування туристичного підприємства?

- а) задоволення потреб споживачів в туристських послугах;
- б) надання послуг розміщення та харчування;
- в) відправлення туристів за кордон;
- г) задоволення потреб продавців туристичних послуг.

88. Комплекс послуг конкретного готелю або іншого закладу розміщення й організації харчування, які пропонуються туристу в туристичному центрі на час подорожі – це:

- а) послуги гостинності;
- б) послуги поселення;
- в) послуги прийому;
- г) послуги трансферу.

89. Основні функції туроператора:

- а) комплектувальна, гарантійна, прогностична;
- б) планувальна, контролююча, прогностична;
- в) комплектувальна, сервісна, гарантійна;
- г) всі відповіді вірні.

90. Фірма відповідає за...

- а) будь-які недоліки в обслуговуванні, яке вона повинна надати згідно договору;
- б) смерть, тілесне ушкодження або захворювання;
- в) за втрату, ушкодження, викрадення багажу та інших особистих речей або за шкоду, заподіяну здоров'ю, нещасний випадок або хворобу;
- г) за моральне невдоволення від поїздки.

91. У разі настання форс-мажору, як правило, туристичні фірми...

- а) несуть відповідальності ні перед партнерами, ні перед туристами за невиконання договірних обов'язків;

- б) несуть відповідальності перед партнерами, перед туристами за невиконання договірних обов'язків;
- в) несуть відповідальності ні перед партнерами;
- г) несуть відповідальність тільки перед туристами.

92. Якщо громадянину була заподіяна будь-яка шкода, він може:

- а) закрити фірму;
- б) позбавити фірму прав обслуговування туристів;
- в) подати позов про її відшкодування безпосередньо винуватцю шкоди або в судові органи;
- г) позбавити ліцензії.

93. Претензія повинна бути подана туристом в ...

- а) письмовій формі, у двох примірниках і відразу ж зареєстрована фірмою;
- б) письмовій формі, в одному примірнику і відразу ж зареєстрована фірмою;
- в) письмовій формі;
- г) усній формі.

94. До заяви додаються документи:

- а) які підтверджують нанесення шкоди;
- б) паспорт та свідоцтво про народження;
- в) транспортні документи;
- г) ідентифікаційний номер.

95. У разі смерті потерпілого витрати на поховання відшкодовуються:

- а) організації або громадянином, відповідальними за шкоду, пов'язану зі смертю потерпілого;
- б) рідними потерпілого;
- в) фірма не несе ніякої відповідальності;
- г) роботодавцеві потерпілого.

96. Звернення (претензія) має бути розглянута:

- а) не більше 2-х місяців;
- б) не більше 1-го місяця;
- в) не менше 1-го місяця;
- г) не більше 3-х місяців.

97. Якщо клієнт звернувся до фірми з письмом претензії, то вона підтягається до розгляду протягом:

- а) 5 днів;
- б) 3 днів;
- в) 10 днів;
- г) 15 днів.

98. Які дані клієнта повинні бути вказані у претензії?

- а) серія паспорта, свідоцтво про народження, додані копії документа, що підтверджують факт перебування туриста у тій чи іншій країні;
- б) прізвище, ім'я, по-батькові, додані копії документа, що підтверджують факт перебування туриста у тій чи іншій країні;
- в) свідоцтво про народження;
- г) свідоцтво про народження, свідоцтво про шлюб, копію паспорта.

99. Моральна шкода може бути:

- а) лише первинною;
- б) первинною або вторинною;
- в) лише вторинною;
- г) одиничною.

100. Відсутність самого джерела ризику або гарантований захист від нього:

- а) безпека;
- б) страхування;
- в) небезпека;
- г) регіональна безпека туристів.

101. Галузь інтегрованих наукових знань про попередження, захист та організацію ліквідації наслідків великих соціальних, природних, технологічних катастроф, конфліктних ситуацій, ризиків і забезпечення прав націй, особистості на життя:

- а) безпека життєдіяльності;
- б) страхування;
- в) система гарантування безпеки;
- г) локальна безпека туристів.

102. На які види поділяють безпеку туризму за масштабом?

- а) глобальну, макрорегіональну, національну, регіональну та локальну безпеку туризму;
- б) глобальну, макрорегіональну, національну безпеку туризму;
- в) маргінальну, макрорегіональну, національну, регіональну та локальну безпеку туризму;
- г) макрорегіональну, національну, регіональну безпеку туризму.

103. На які групи поділяється безпека туристичного обслуговування?

- а) безпеку транспортних послуг, безпеку послуг харчування, безпеку послуг проживання, безпеку рекреаційних занять;
- б) маргінальну, макрорегіональну, національну, регіональну та локальну безпеку туризму;
- в) безпеку персональних даних, безпеку інформаційного середовища;
- г) безпеку медичних послуг, безпеку персональних даних, безпеку інформаційного середовища.

104. Існування ймовірності, що туристична фірма зазнає збитків у випадку, якщо в прийнятих управлінських рішеннях були допущені помилки або прорахунки:

- а) ризик в туризмі;
- б) безпека в туризмі;
- в) небезпека в туризмі;
- г) страховий випадок.

105. Що включає в себе кількісний аналіз ризиків?

- а) розрахунок ризиків, оцінка, облік ризиків;
- б) аналіз вірогідних розподілів, коригування норми дисконту;
- в) ідентифікація ризиків, визначення їх належності по класифікації, оцінка впливу факторів на господарську діяльність;
- г) аналіз, проведення висновків згідно з існуючою ситуацією, вдосконалення системи управління.

106. Активне управління ризиком передбачає:

- а) постійне проведення заходів щодо обліку та контролю впливу ризику, створення системи ризик-менеджменту, що стабільно розвивається при використанні сучасної технології оцінки ризиків;
- б) реалізацію процесів планування, забезпечення матеріальнотехнічними та іншими видами ресурсів, економічний та фінансовий аналіз;
- в) проведення заходів щодо обліку та контролю впливу ризику;

г) створення системи ризик-менеджменту, що стабільно розвивається при використанні сучасної технології оцінки ризиків.

107. Яку суму страхового покриття рекомендується використовувати для подорожей в екзотичні країни?

- а) не менше 50 тис. дол./євро;
- б) не більше 50 тис. дол./євро;
- в) не менше 100 тис. дол./євро;
- г) не більше 100 тис. дол./євро;

108. Програми розвитку туризму затверджуються з метою:

- а) поповнення державного бюджету за рахунок надходжень від організацій сфери туризму;
- б) реалізації довгострокових пріоритетів країни в галузі туризму;
- в) залучення іноземних інвестицій;
- г) розвитку туризму.

109. Туристичну послугу характеризують такі риси:

- а) комплексність, мобільність, нероздільність процесу обслуговування, ритмічність;
- б) автоматичність;
- в) автономність, ергономічність, страхування;
- г) обов'язковість, комунікативність.

110. Безпекою послуги називається:

- а) сукупність характеристик послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача;
- б) відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним, фізіологічним потребам споживачів;
- в) комплекс властивостей послуги (процесу), при яких вона під впливом внутрішніх і зовнішніх небезпечних (шкідливих) чинників, чинить дію на споживача, не піддаючи його життя, здоров'я і майно ризику.

111. З метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані

- а) подавати відомості про зниклих осіб
- б) оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи

- в) забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі
- г) усі відповіді вірні.

112. Країни з екстремальним ризиком безпеки подорожі

- а) протести часто бувають насильницькими і можуть націлюватися на іноземців, а також можуть загостритись через проблеми управління, включаючи безпеку чи спроможність до правопорядку
- б) державний контроль та правопорядок можуть бути мінімальними чи не існувати на великих територіях країни
- в) періодичні політичні заворушення, насильницькі протести, повстання та/або випадкові акти тероризму
- г) рівень злочинності є низьким, а расові, сектантські або політичні насильства чи громадянські хвилювання є рідкістю.

113. Країни з низьким ризиком безпеки подорожі

- а) жорстокі злочини та тероризм створюють значні ризики для мандрівників
- б) не існує значного політичного насильства чи громадянських заворушень, а також загального, расового або цілеспрямованого насильства щодо іноземців
- в) періодичні політичні заворушення, насильницькі протести, повстання та/або випадкові акти тероризму
- г) рівень злочинності є низьким, а расові, сектантські або політичні насильства чи громадянські хвилювання є рідкістю.

114. Країни з середнім ризиком безпеки подорожі

- а) жорстокі злочини та тероризм створюють значні ризики для мандрівників
- б) якщо тероризм є загрозою, терористичні групи мають обмежені оперативні можливості, а терористичні акти зустрічаються рідко
- в) подорожуючи можуть зазнати ризику від загального, сектантського або расового насильства та насильницького злочину
- г) сектантське або расове насильство є звичайним явищем, та може бути орієнтовано безпосередньо на іноземців.

115. Складова «Безпека та охорона» Індексу конкурентоспроможності країн у секторі подорожей і туризму розраховується за допомогою показників

- а) затрати бізнесу на боротьбу зі злочинністю; надійність поліції; затрати бізнесу на боротьбу з тероризмом; індекс тероризму; рівень вбивств

- б) забезпеченість лікарями; доступ до безпечної питної води; забезпеченість лікарнями
- в) урядові витрати на індустрію туризму; ефективність маркетингу для залучення туристів
- г) ефективність правових рамок врегулювання суперечок; вплив оподаткування на стимули до інвестування.

116. За природнім походженням небезпеки класифікують на:

- а) кумулятивні;
- б) природні;
- в) антропогенні;
- г) комбіновані.

117. Чинники які можуть викликати захворювання чи зниження працездатності людини у явній так і психологічній формі.

- а) уражаючі чинники;
- б) небезпечні чинники;
- в) жахливі чинники;
- г) шкідливі чинники.

118. За захворювання, травми, загибель, пожежі – такі небезпеки класифікуються за:

- а) структурою;
- б) наслідками;
- в) сферою виявлення;
- г) шкодою.

119. Метод визначення ризику, за яким ймовірність різних подій визначається шляхом опитування досвідчених фахівців.

- а) модельний;
- б) соціологічний;
- в) експертний;
- г) інженерний.

120. На підставі періоду виникнення потенційної небезпеки всі чинники можна розділити на дві категорії:

- а) попередні та безпосередні;
- б) попередні та майбутні;
- в) випадкові та тотальні;

г) майбутні та випадкові.

121. Попередження шкідливого навколишнього середовища забезпечується:

- а) вибором сприятливої пори року, доби для проведення туристичного заходу;
- б) врахуванням погодних особливостей району;
- в) раціональним проектуванням траси туристичного маршруту;
- г) всі відповіді вірні.

122. В туристично-екскурсійному обслуговуванні ризик для життя й здоров'я виникає в умовах:

- а) наявність джерел ризику, прояв даного джерела на небезпечному для людини рівні, схильність людини до впливу джерел небезпеки;
- б) наявність джерел ризику, схильність даного джерела до небезпечного впливу, виявлення даного джерела на небезпечному для людини рівні;
- в) психологічні навантаження, вплив навколишнього середовища, безпека травм;
- г) всі відповіді вірні.

123. За класифікацією Німецького дослідника Г.Гана, люди, які надають перевагу спорту та максимальним навантаженням, це люди типу:

- а) S-типу;
- б) D-типу;
- в) W1-типу;
- г) W2-типу.

124. Закон про надання гарантій безпечного перебування туристів на території країни, що зобов'язує органи влади та суб'єктів туристичної діяльності розробити комплекс заходів для туристів.

- а) Закон ВТО «Сприяння розвитку туризму для внесення вкладу в економічний розвиток»;
- б) головна мета ВТО;
- в) Закон України «Про туризм»;
- г) туристична політика ВТО.

125. ВТО підготувала низку документів, що вносяться до захисту туристів, виберіть зайве.

- а) «Перша домедична допомога при загрозі життю людини»1997;
- б) «Рекомендаційні заходи до безпеки у галузі туризму»1991;
- в) «Медична інформація й формальності при міжнародних подорожах»1995;
- г) «Захист і безпека туристів – практичні заходи для туристичних центрів»1996.

ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Аварійно-рятувальна служба – сукупність організаційно об'єднаних органів управління, сил та засобів, призначених для вирішення завдань щодо запобігання та ліквідації надзвичайних ситуацій техногенного і природного характеру та окремих їх наслідків, проведення пошукових, аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт.

Авіатариф – вартість перевезення одного пасажера на літаку на певну відстань. У міжнародних перевезеннях розрізняють індивідуальні, групові, звичайні й спеціальні авіатарифи.

Агентський договір – вид договірних відносин в підприємницькій діяльності, згідно з яким одна сторона (агент) зобов'язала за винагороду зробити за дорученням іншої сторони (принципала) юридичні і інші дії від свого імені, але за рахунок принципала. У туристській діяльності як принципал виступає туроператор, а як агент – турагент.

Агентські (конфіденційні) тарифи – ціни на готельні послуги, пропоновані для реалізації турагенту, що виражаються у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів.

Адвокатура – добровільне професійне суспільне об'єднання, покликане відповідно до Конституції України сприяти захисту прав, свобод і представляти законні інтереси громадян України, іноземних громадян, осіб без громадянства, юридичних осіб, надавати їм юридичну допомогу.

Американський план – готельний тариф, що включає вартість розміщення і триразового харчування.

Англійський сніданок – повний сніданок, звичайно включає фруктовий сік, яєчню з шинкою, тости, масло, джем і каву або чай.

Ануляція поїздки – відмова (письмово) туриста, туроператора або турагента від виконання зобов'язань за договором про туристське обслуговування.

Ануляція замовлення – відмова туроператора (турагента) від всього замовлення або якої-небудь його частини.

Апартаменти – тип номерів у готелях, по своєму оформленню наближені до виду сучасних квартир, включаючи місця для приготування їжі (вартість харчування звичайно не включається у вартість номера).

Апарт-готель – готель, номери в якому складаються з апартаментів.

Апгрейд – надання послуги розміщення (номеру) з підвищенням категорії без стягування з туриста додаткової платні.

Багажна квитанція – оформляється авіакомпанією і видається пасажирові при реєстрації багажу; підтверджує, що авіакомпанія бере на себе перевезення цього багажу й видачу його пасажирові після закінчення перевезення.

Безмитне ввезення – перепустка для перевезення через митний кордон відповідної країни товарів без обкладення їх в'їзними митами. Звичайно безмитно пропускаються предмети особистого побуту в розумних межах.

Безпека в галузі туризму – сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму.

Безпека туристичних подорожей – поняття комплексне, його вирішення потребує координації зусиль усіх суб'єктів туризму: країн, суб'єктів туристичного підприємництва (туристичних фірм, підприємств) і самих туристів.

Безповоротне квотування – зобов'язання туроператора і засобу розміщення, згідно з яким засіб розміщення передає туроператору право на реалізацію квоти на період дії договору; при цьому туроператор оплачує повну вартість квоти незалежно від фактичної кількості розміщених туристів, а об'єкт розміщення зобов'язаний надати повний комплекс обумовлених в договорі послуг без права зупинки продажу.

Берегове обслуговування – сукупність послуг (екскурсій, театральних уявлень і т.ін.), що надаються учаснику круїзу в портах заходу круїзного судна в період його стоянки.

Блок-чартер – аренда певної частини транспортного засобу на один або декілька регулярних рейсів.

Бонусна система авіакомпаній – система премій для клієнтів конкретної авіакомпанії за досягнення встановлених показників числа тривалості польотів, льотного годинника і т.ін.

Бронювання готельних послуг на договірних умовах – вид довготривалої співпраці і партнерських відносин засобу розміщення з

туроператорами, турагентами, корпоративними клієнтами на основі висновку взаємовигідних договорів, пов'язаний з такими поняттями, як «продаж за запитом» і «вільний продаж».

Бронювання – попереднє закріплення за певним туристом (пасажиром) місць в готелях або на транспортних засобах, квитків до культурно-видовищних установ на певну дату.

Бунгало – окрема споруда, що використовується для розміщення туристів, часто пропонується у тропічних і південних країнах.

Бюро обслуговування – бюро в готелі, яке здійснює різноманітний інформаційний сервіс, валютно-фінансові операції, забезпечення його транспортними квитками і квитками для відвідування культурно-видовищних заходів, організацію медичної допомоги.

В'їзний туризм – подорожі в межах України осіб, які постійно не проживають на її території, та виїзний туризм – подорожі громадян України та осіб, які постійно проживають на території України, до іншої країни.

Валютні формальності – включають контроль за переміщенням валюти через митний кордон держави та контроль за її обміном.

Ваучер (туристський ваучер) – документ-розпорядження туроператора своєму контрагенту (приймаючій стороні) про надання туристу (відповідно до укладеного договору) туристського обслуговування з гарантією його оплати останнім в установленому порядку.

Ваучер – документ, виданий туристською або транспортною фірмою на підтвердження того, що турист сплатив конкретні види послуг: мешкання в готелі, харчування, екскурсійне обслуговування, проїзд на транспорті і т.ін. і є підставою для отримання цього обслуговування.

Види розміщення в готелі – визначаються місцем або приміщенням, що складається з одного або декількох місць, придатних для мешкання в готелі, у тому числі: місце (койко-місце) – площа з ліжком, призначена для однієї людини; номер- приміщення (кімната, декілька кімнат), що складається з одного або декількох місць.

Високий сезон – період найбільшої діяльної активності в туризмі, найпопулярніша пора року для поїздок (подорожей); період найвищих тарифів на туристські послуги. Високий сезон не завжди співпадає з порами року. У ряді країн він не може бути менше трьох місяців.

Віза – 1) позначка в паспортному документі, що засвідчує право іноземця або особи без громадянства на в'їзд в Україну і транзитний проїзд через її територію; 2) спеціальний дозвіл відповідних органів іноземного уряду на в'їзд, виїзд, мешкання або проїзд через територію даної держави.

Внутрішній туризм – подорожі в межах території України громадян України і осіб, які постійно проживають на її території.

Все включено (all inclusive) – система обслуговування в готелях, при якій харчування, напої (найчастіше місцевого виробництва) і окремі види послуг не вимагають додаткової оплати. Різновидом даної системи обслуговування є система max inclusive, коли перелік додаткових послуг може бути істотно розширений і включати безкоштовне користування сауною, перукарською, заняття різними видами спорту і т. ін.

Гарантія – це одностороннє зобов'язання, відповідно до якого гарант зобов'язаний сплатити туристу за забезпеченим гарантією зобов'язанням (договір на туристичне обслуговування) відповідну грошову суму.

Гарантоване бронювання – вид «прямого» бронювання, при якому засіб розміщення надає клієнту номер до розрахункової години дня, наступного за днем запланованого заїзду. При цьому застосування штрафних санкцій залежить від форми оплати замовлення. У разі пізньої ануляції поїздки або незаїзду розмір штрафних санкцій, як правило, складає вартість одного дня перебування (ночівлі).

Гід – провідник-професіонал, що показує туристам визначні пам'ятки міста або саму місцевість.

Господарські санкції – це заходи впливу на правопорушника у сфері господарювання, в результаті застосування яких для нього настають несприятливі економічні та/або правові наслідки.

Господарсько-правова відповідальність – це майново-організаційні за змістом і юридичні за формою заходи впливу на економічні інтереси учасників господарських правовідносин у разі вчинення ними господарського правопорушення.

Готельна діяльність – діяльність юридичних осіб і індивідуальних підприємців, які володіють або наділяють в установленому порядку майновими правами на який-небудь колективний засіб розміщення по безпосередньому розпорядженню і управлінню ним, для надання послуг розміщення і обслуговування громадян, а також інша діяльність з організації і надання готельних послуг, включаючи їх реалізацію.

Готельний каталог – офіційне інформаційно-довідкове видання, туроператора, що містить перелік і види готелів-контрагентів, а також їх формалізований опис, включаючи адресу, телефони і системи бронювання, перелік послуг, що надаються готелем та ін.

Група туристів – група осіб, які мандрують разом, що прибуває і відбуває в один і той же час, на однакових умовах (стандартний пакет послуг) і є для турагента і готелю окремою одиницею.

День від'їзду – дата виїзду туриста із засобу розміщення.

День заїзду – дата прибуття туриста в засіб розміщення.

Державна реєстрація юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців – засвідчення факту створення або припинення юридичної особи, засвідчення факту набуття або позбавлення статусу підприємця фізичною особою, а також вчинення інших реєстраційних дій, шляхом внесення відповідних записів до Єдиного державного реєстру.

Договір доручення – вид договірних відносин в підприємницькій діяльності між виробником послуги (туроператором) і її продавцем (турагентом).

Договір комісії – вид договірних відносин, згідно з яким одна сторона (комісіонер) зобов'язала за дорученням іншої сторони (комітента) за винагороду вчинити одну або декілька операцій від свого імені, але за рахунок комітента.

Договір про туристське обслуговування – угода між споживачем туристської послуги (туристом) і туроператором або турагентом, який реалізує пакет послуг.

Додаткові послуги – перелік і обсяг послуг, що перевищує обсяг і перелік придбаних основних послуг, і оплачуваних туристами додатково, в місці споживання даних послуг.

Дорожній чек – банківський платіжний засіб, який може бути змінений на готівку в тій валюті, в якій він виписаний, або на еквівалентну суму в іноземній валюті за діючим курсом. Банки, які видають дорожні чеки, гарантують повне повернення грошей у разі втрати цих чеків у результаті крадіжки, знищення і т.ін.

Екскурсія – колективне відвідування учнівською та студентською молоддю визначних місць з освітньою, навчально-виховною, науковою чи розважальною метою.

Експедиція – подорож, яка проводиться з учнівською та студентською молоддю з метою вивчення історії рідного краю, довкілля, явищ соціального життя, світової цивілізації, географічних, етнографічних, історичних об'єктів та їх дослідження з використанням технічних засобів пересування або без них.

Залізничний круїз – залізнична туристська поїздка протягом декількох днів по круговому маршруту з використанням потягу не тільки для пересування, але і для надання туристам розміщення, харчування і т. ін. із зупинками по маршруту для проведення екскурсій.

Замкнутий круговий маршрут – круговий маршрут з транспортуванням пасажирів до місця призначення і назад одним і тим же видом транспорту.

Замовлення – одноразовий акт бронювання певних послуг на певні терміни для певних туристів.

Заява про місію готелю – декларативний документ про головну мету діяльності даного засобу розміщення.

Зелений коридор – місце перетину кордону для провезення речей, що не підлягають обов'язковому митному декларуванню.

Знижка – зниження продажної первинної ціни від опублікованої, довідкової. Знижки сезонні, групові, вихідного дня, для постійних клієнтів, дітей і т.д.

Зовнішньоекономічна діяльність – діяльність суб'єктів господарської діяльності, побудована на взаємовідносинах між ними, що має місце як на території України, так і за її межами.

Зовнішньоекономічний договір (контракт) – матеріально оформлена угода двох або більше суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності та їх іноземних контрагентів, спрямована на встановлення, зміну або припинення їх взаємних прав та обов'язків у зовнішньоекономічній діяльності.

Зона надзвичайної ситуації – територія, де склалася надзвичайна ситуація.

Зустріч і проводи – набір послуг (допомога перекладача, піднос багажу, автотранспорт), що надаються туристам при їх доставці з залізничного вокзалу, з аеро- або морського порту в готель і назад.

Індивідуальний тур – тур з певним набором туристських послуг, замовлених клієнтом (або невеликою групою) на свій розсуд, включаючи розміщення, харчування, трансфер, екскурсійну і розважальну програму.

Індивідуальні туристи – туристи, які мандрують за індивідуально організованою програмою перебування, і, як правило, не користуються груповими знижками і пільгами.

Інклюзив-тур – основний вид індивідуального або групового туру. Як правило, уявляє собою жорстко сплановану за маршрутом, часом, терміном, набором і якістю послуг поїздки, що продається споживачу як нероздільний на елементи товар за загальною ціною, який звичайно включає вартість як обслуговування, так і проїзду по маршруту.

Кайонінг – спуск по гірських річках і водопадах в гідрокостюмах без застосування плавзасобів.

Картка прибуття – спеціальний бланк, який заповнює пасажир, що прибуває до іншої країни літаком або теплоходом і який здає прикордонній службі.

Категорія готелю – класифікація готелів за категоріями, заснована на комплексі вимог до будівель, матеріально-технічного обладнання, номенклатури і якості послуг, що надаються, рівня обслуговування. Категорії позначаються символом * (зірка).

Квота – кількість номерів, що виділяються засобом розміщення туроператору (турагенту) на підставі договору і в певний період.

Кейтерінг – надання харчування і напоїв зовні приміщення кафе або ресторану засобу розміщення.

Кемпер – турист, який мандрує на автотранспорті і користується кемпінгом.

Кемпінг – табір для автотуристів, обладнаний наметами або іншими легкими спорудами літнього типу (наприклад, бунгало), автомобільною стоянкою, системою водопостачання і каналізації і оснащений пристосуваннями для приготування їжі.

Кінець маршруту – місце і час надання туристу останньої туристської послуги на маршруті, вказаної в договорі туристського обслуговування.

Клас – розряд пасажирських залізничних вагонів, кают на теплоходах, місць на літаках, встановлюваний залежно від рівня зручностей, що надаються пасажиром (туристам).

Кодекс відносин між готелями і туроператорами – міжнародний нормативний документ, що є готельною конвенцією про основоположні принципи взаємостосунків між туроператорами і готелями.

Коефіцієнт використання готельних фондів – число наданих ночівель, поділене на добуток одноразової місткості і числа днів в році.

Комбінований квиток – квиток на поїздку з використанням двох і більш транспортних засобів (наприклад, літак-теплохід, потяг-автобус і т. ін.).

Комплексне обслуговування – стандартний набір туристських послуг, звичайно включає зустріч і проводи, розміщення в готелі, харчування і екскурсійне обслуговування.

Кон'юнктура туристського ринку – рівень цін на туристські послуги і товари, що склався на ринку на певний момент часу.

Континентальний сніданок – легкий сніданок, що складається з кави або чаю, соку, булочки, масла і джему.

Корпоративні тарифи – ціни на готельні послуги, пропоновані колективним замовникам, які не здійснюють туроператорську і турагентську діяльність і що виражається чисельно у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів.

Круїз – морська або річкова туристська поїздка на теплоході, що використовується як засіб перевезення, розміщення, харчування, розваг і т. ін., включає в програму берегове обслуговування.

Ліцензіат – суб'єкт господарювання, який одержав ліцензію на провадження певного виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

Ліцензійні умови – встановлений з урахуванням вимог законів вичерпний перелік організаційних, кваліфікаційних та інших спеціальних вимог, обов'язкових для виконання при провадженні видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.

Ліцензія – документ державного зразка, який засвідчує право ліцензіата на провадження зазначеного в ньому виду господарської діяльності протягом визначеного строку за умови виконання ліцензійних умов.

Ліцензування – видача, переоформлення та анулювання ліцензій, видача дублікатів ліцензій, ведення ліцензійних справ та ліцензійних реєстрів, контроль за додержанням ліцензіатами ліцензійних умов, видача розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов, а також розпоряджень про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування.

Маніфест – список членів команди і пасажирів морського пасажирського судна з вказівкою паспортних даних.

Маршрут – наперед намічений або встановлений шлях проходження мандрівників (туристів) або транспортних засобів.

Медико-санітарні формальності – формальності, що мають на меті збереження життя та здоров'я громадян, охорону довкілля, профілактику захворювань. Вони включають проведення щеплень та інших профілактичних заходів.

Митна декларація – письмова або усна заява з боку туристів митним властям при перетині кордону, що містить відомості про речі туристів, що перевозяться, і предмети.

Митний збір – податок, яким обкладаються деякі товари, що пропусकाються через кордон якої-небудь країни.

Митниця – державна установа, яка здійснює контроль і пропуск товарів і особистих речей, що провозяться через кордон, і стягування митного збору.

Митні пільги – часткове або повне звільнення від сплати митного збору на ввезення у країну предметів або товарів, звичайно оподатковуваних митом; часткове або повне зняття обмежень на вивіз з країни певних предметів або товарів.

Митні формальності – це процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, які перетинають державний кордон, правил та умов ввезення й вивезення речей, товарів і валюти. Їх здійснення покладається на Державну митну службу.

Міжнародний студентський квиток – документ певної форми, що підтверджує факт навчання в університеті або іншому вищому навчальному закладі, для отримання ряду пільг при здійсненні туристських поїздок.

Міжнародний туристський ваучер – документ, що об'єднує ваучер і офіційний документ як його невід'ємну частину; призначений для бронювання місць в готелях, аренди автомобілів та інших видів обслуговування, вимагаючих попередньої оплати.

Місце надання туристичних послуг – країна, на території якої безпосередньо надаються туристичні послуги.

Місце продажу (реалізації) туристичних послуг – країна, в якій зареєстровано відповідний суб'єкт господарювання, що реалізує туристичний продукт.

Мотель – готель для автотуристів, розташований на автостраді, як правило, обладнаний гаражем, станцією технічного обслуговування, автозаправною станцією і іншими службами, необхідними автотуристам.

Надзвичайна ситуація – порушення нормальних умов життя і діяльності людей на території чи об'єкті на ній або на водному об'єкті, спричинене аварією, катастрофою, стихійним лихом чи іншою небезпечною подією, яка призвела (може призвести) до загибелі людей та/або значних матеріальних витрат.

Напівпансіон – вид харчування в готелях, при якому сніданок і вечеря або сніданок і обід включені у вартість мешкання.

Направляюча сторона – юридична особа або індивідуальний підприємець, який організовує поїздку (подорож) в країну (місце) тимчасового перебування і направляючий туди своїх клієнтів (туристів) за договором з контрагентом.

Негарантоване бронювання – вид «прямого» бронювання, при якому засіб розміщення надає клієнту номер в день заїзду до 18.00, після чого броня анулюється без застосування штрафних санкцій.

Незаїзд – фактичне неприбуття туриста в засіб розміщення в запланований день заїзду або ануляція замовлення, зроблена менш ніж за 24 години до дати заїзду, вказаній в замовленні.

Неорганізований туризм – самодіяльні поїздки туристів, як правило, організовані самими туристами без допомоги туристського збутового апарату; оплата послуг звичайно проводиться в міру користування ними.

Неплатоспроможність – це неспроможність суб'єкта підприємницької діяльності виконати після настання встановленого строку їх сплати грошові зобов'язання перед кредиторами, в тому числі по заробітній платі, а також виконати зобов'язання щодо сплати страхових внесків на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, податків і зборів (обов'язкових платежів) не інакше як через відновлення платоспроможності.

Низький сезон – якнайменше популярний час для поїздок (подорожей), як правило, період дії максимальних знижок.

Номерний фонд – загальна кількість номерів у готельному підприємстві.

Норма багажу – максимальна вага або габарит багажу, що приймається авіакомпанією до безкоштовного перевезення. Норми диференційовані по класах пасажирських місць.

Одноразова місткість – загальна кількість місць в готельному підприємстві або спеціалізованому засобі розміщення.

Ознайомлювальна поїздка (рекламний або інформаційний тур) – безкоштовний або пільговий тур, організовуваний для турагентств і (або) співробітників авіакомпанії з метою їх ознайомлення з певними туристськими маршрутами і центрами.

Орган ліцензування – орган виконавчої влади, визначений Кабінетом Міністрів України, або спеціально уповноважений виконавчий орган для ліцензування певних видів господарської діяльності.

Організатор туру – приватна особа (іноді турагент) або організація, яка збирає групу туристів для участі в турі, пропонованому туристською фірмою. Як правило, організатору туру може надаватися можливість безкоштовної поїздки по даному маршруту.

Організований туризм – поїздка, організована туристськими фірмами за стандартним або розробленим самим туристом маршрутом.

Основні готельні послуги – перелік і обсяг послуг, які стандартно надаються туристу колективним засобом розміщення і оплачуваних туристом при укладенні договору.

Пансіон – невеликий приватний готель (на 5-10 номерів), в якому обслуговування гостей забезпечується власником або сім'єю, які звичайно проживають в цій же будівлі.

Паркінг – місце для стоянки автотранспорту.

Паром – самохідне судно, спеціально обладнане для перевезення пасажирів і транспортних засобів (автомобілів, залізничних вагонів і ін.) при перевезенні через водоймища (морити, протоки та ін.).

Паспортно-візові формальності – формальності, що визначаються рядом законодавчих актів і нормативно-розпорядчих документів, що установлюють правила виїзду та в'їзду в Україну її громадян, а також правила в'їзду й виїзду з неї та перебування на її території іноземних громадян.

Паспорт засобу розміщення – документ, що містить точний опис місцерозташування, матеріально-технічної бази і переліку послуг, що надаються клієнту в засобі розміщення.

Пекідж-тур – будь-який тур (індивідуальний або груповий), що включає деякий набір послуг (перевезення, розміщення, харчування, екскурсії і т. ін.), загальна продажна вартість якого рівна вартості його елементів.

Період зупинки продажів – період, за який нереалізований залишок квоти туроператора (турагента) вибуває засобом розміщення.

Підприємництво – самостійна, ініціативна, систематична, на власний ризик господарська діяльність, що здійснюється суб'єктами господарювання (підприємцями) з метою досягнення економічних і соціальних результатів та одержання прибутку.

Підтвердження замовлення – офіційна відповідь засобу розміщення про згоду прийняти і виконання замовлення.

Повний або частковий аванс – порядок оплати, при якому туроператор перераховує на рахунок засобу розміщення авансовий платіж за послуги, які будуть надані клієнтам після отримання авансу; аванс може складати повну суму вартості послуг (повний аванс) або неповну суму вартості послуг (частковий аванс), запланованих надати туроператором.

Повний пансіон – вид харчування в готелях, при якому у вартість мешкання включається три- або чотириразове харчування.

Поворотне квотування – передача засобом розміщення туроператору права на реалізацію протягом певного періоду (періоду квотування) квоти для розміщення туристів – клієнтів туроператора.

Польотний купон – частина квитка, в обмін на яку авіакомпанія надає пасажирові перевезення на вказаній в ній ділянці.

Порт заходу – пункт проміжної стоянки морського пасажирського судна, передбачений його маршрутом.

Портовий збір – збір, стягуваний з пасажирів при їх прибутті в яке-небудь місто або країну, при від'їзді з якого-небудь міста або країни у разі проходження ними через морський, річковий або аеропорт.

Порядок оплати замовлення – порядок розрахунків туроператора із засобом розміщення, який включає повний або частковий авансовий платіж (передоплату), при цьому остаточний розрахунок за надані послуги проводиться за фактом надання даних послуг.

Посадочний талон – картка, видавана пасажирам на авіа- і морських лініях, яку вони зобов'язані здати контрольній службі при посадці.

Послуга громадського харчування – результат діяльності підприємств та громадян-підприємців із задоволення потреб споживача в харчуванні та проведенні дозвілля.

Похід – подорож організованої групи учнівської та студентської молоді з використанням активних форм пересування за визначеним маршрутом, під час проходження якого можливе подолання природних перешкод: перевалів, порогів, печер тощо різних категорій та ступенів складності.

Початок маршруту – місце і час надання туристу першої туристської послуги на маршруті, вказаній в договорі туристського обслуговування.

Правила надання готельних послуг – документ, який встановлює обсяг інформації, що доводиться до туриста, про готельні послуги, порядок оформлення мешкання в готелі (висновок договорів на бронювання і надання послуг, включаючи їх оплату); порядку надання послуг (включаючи послуги без додаткової оплати), а також відповідальності виконавця і споживача за якість і своєчасність надання послуг.

Правовий режим ЗЕД – особливий порядок регулювання зовнішньоекономічної діяльності, що виражається в комплексі взаємопов'язаних між собою економіко-правових заходів (стимулюючих і обмежуючих), спрямованих на досягнення цілей такої діяльності згідно із визначеними законодавцем принципами.

Правосуддя – особлива функція державної влади, що здійснюється шляхом розгляду й вирішення в судових засіданнях адміністративних, цивільних і господарських справ із спорів стосовно прав та інтересів

громадян, підприємств, установ і організацій, громадських об'єднань, а також кримінальних справ, застосовуючи встановлені законом міри покарання для осіб, винних у здійсненні злочину, або виправдовуючи невинних.

Претензія – це письмовий документ, що надсилається особою, яка вважає, що її права та законні інтереси порушені, до порушника з вимогою відновити ці права та інтереси буз втручання юрисдикційних органів.

Приймаюча сторона – юридична особа або індивідуальний підприємець, контрагент, який приймає туристів, які прибули в країну (місце) тимчасового перебування. Зміст обслуговування, що надається приймаючою стороною, визначається ваучером, виданим направляючою стороною.

Програма розвитку туризму – це комплекс взаємопов'язаних норм, економічних та організаційних заходів, спрямованих на реалізацію конституційних прав громадян і розвиток туристичної галузі.

Програма туристської подорожі (програма обслуговування, перебування) – план послідовних заходів з вказівкою дат і часу перебування в пунктах зупинок на маршруті, готелі, відвідування місць туристського показу з метою їх огляду (екскурсії), харчування, також переміщення на маршруті за допомогою вказаних в програмі внутрішньо маршрутних транспортних засобів.

Продаж послуг засобом розміщення за запитом – напрям засобом розміщення запиту туроператору після кожної заявки клієнта. Підтвердження або відмова від заявки повинні бути направлені туроператору протягом 24 годин.

Прокуратура – єдина централізована система державних органів, які від імені України здійснюють нагляд за точним виконанням і єдиним застосуванням законів шляхом своєчасного виявлення правопорушень, уживання заходів з їхнього усунення та притягнення винних до відповідальності.

Просування туристичного продукту – комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо).

Процес обслуговування – сукупність операцій, що виконуються виконавцем з послуг громадського харчування у разі безпосереднього

контакту із споживачем послуг при реалізації кулінарної продукції та організації дозвілля.

Пряме бронювання – пряме бронювання без посередників.

Прямий рейс – рейс, при якому пасажир не робить пересадок на всьому шляху проходження від пункту вильоту до пункту призначення.

Регулярний рейс – рейс, виконуваний постійно протягом певного терміну відповідно до наперед опублікованого розкладу.

Реєстраційна картка – видається у ряді країн прикордонними властями тимчасовим відвідувачам при в'їзді в країну і що повертається ними прикордонним властям при виїзді з країни документ, підтверджуючий реєстрацію цих відвідувачів властями даної країни.

Рекламація – претензія; заява однієї сторони про те, що інша сторона не виконала (повністю або частково) лежачих на ній зобов'язань, і вимога у зв'язку з цим відповідного відшкодування.

Рекламний тур – безкоштовний або пільговий тур, організовуваний для турагентств і (або) співробітників авіакомпанії з метою їх ознайомлення з певними туристськими маршрутами і центрами.

Рецепція – загальний зал або кімната в готелях для прийому, реєстрації і оформлення гостей, а також знаходження чергових-порт'є для прийому і видачі ключів від номерів і виконання різного виду доручень гостей готелю.

Розміщення без харчування – розміщення в готелі, у вартість якого не входить харчування.

Розміщення з напівпансіоном – розміщення в готелі, у вартість якого входить дворазове харчування (за вибором): сніданок і обід або сніданок і вечеря.

Розміщення з повним пансіоном – розміщення в готелі, у вартість якого входить триразове харчування або харчування у будь-який час за бажанням туриста.

Розміщення і сніданок – розміщення в готелі, у вартість якого входить тільки сніданок.

Розрахункова година – момент початку (закінчення) діб (звичайно 12.00 годин дня), до настання якого клієнт готелю зобов'язаний звільнити номер або сплатити повністю або частково наступну ночівлю.

Сафари – туристська поїздка з метою полювання або знайомства з місцевою природою, як правило, в країнах Центральної Африки.

Сезонно-ціновий план – сукупність всіх цінових періодів, створюючих рік або сезони, коли функціонує засіб розміщення.

Середня ціна номера – середня ціна номера в готелі або ряді готелів.

Сертифікація туристських послуг – процедура перевірки якості пропонуваного продукту туристської фірми з подальшою видачею сертифіката відповідності якості.

Система фортуна – продаж пакету туристських послуг із знижкою за розміщення без вказівки конкретного готелю, назва якого стає відомою при приїзді на місце відпочинку. При цьому гарантується розміщення в готелі певної категорії.

Сімейний план – система знижок з вартості розміщення, що надається в деяких країнах готелями членам однієї сім'ї, мандрівним разом.

Споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Страховий ризик – певна подія, на випадок якої проводиться страхування і яка має ознаки ймовірності та випадковості настання.

Страхування – це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати громадянами та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій) та доходів від розміщення коштів цих фондів.

Страховий поліс – це договір страхування, що підтверджує факт його оформлення та гарантує забезпечення права туристів на отримання компенсації витрат, пов'язаних зі страховими випадками.

Супроводжуючий – службовець туристської фірми, в обов'язки якого входить супровід туристів по маршруту, організація розміщення, харчування і перевезення.

Супутні туристичні послуги й товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

Таймшер – покупка права користування номером на один-два тижні в тому або іншому місці протягом тривалого періоду. При цьому створюються умови для обміну місцями відпочинку, що дозволяє власникам таймшерів міняти місце відпочинку.

Такс-фрі (tax free) – система часткового повернення податку на додану вартість у ряді країн при покупці й вивозі товару іноземцями. Як правило, використовується у крупних магазинах при придбанні товару зверху певної суми. Гроші можуть повертатися при перетині кордону або в країні постійного перебування.

Тарифи авіаквитків – диференційована система оплати авіаперевезення залежно від рівня послуг, що надаються, умов використання, обміну і повернення авіаквитків.

Терміни ануляцій – кількість календарних днів до дати заїзду, при дотриманні яких ануляції вважаються своєчасними. При зменшенні встановлених термінів ануляції вважаються пізніми.

Транзит – провезення пасажирів (туристів) з однієї країни в іншу через проміжну країну.

Трансфер – будь-яке перевезення туриста усередині туристського центру (доставка з вокзалу, аеропорту або морського порту в готель і назад; з одного вокзалу, аеро- або морського порту на іншій; з готелю в театр і назад).

Тур – туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (бронювання, розміщення, харчування, транспорт, рекреація, екскурсії тощо).

Тур – туристська поїздка по певному маршруту в певний термін з певним комплексом послуг (перевезення, розміщення, харчування і ін.). Розрізняється індивідуальна і групова подорож.

Туризм – тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування.

Турист – особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

Туристична діяльність – діяльність з надання різноманітних туристичних послуг відповідно до вимог законодавства України.

Туристична індустрія – сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо), які забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів.

Туристичне комплексне обслуговування – це обов'язковий набір основних послуг, якими користується турист під час подорожі і складається з розміщення в готелі, харчування, екскурсій, зустрічей та проводів.

Туристичний продукт – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше двох таких послуг, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

Туристичні агенти – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на турагентську діяльність.

Туристичні оператори – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на тур операторську діяльність.

Туристичні перевезення – це перевезення пасажирів за заздалегідь визначеними маршрутами з туристичною метою.

Туристичні послуги – послуги суб'єктів туристичної діяльності щодо розміщення, харчування, транспортного, інформаційно-рекламного обслуговування, а також послуги закладів культури, спорту, побуту, розваг тощо, спрямовані на задоволення потреб туристів.

Туристичні ресурси – пропонувані або такі, що можуть пропонуватися, туристичні пропозиції на основі та з використанням об'єктів державної, комунальної чи приватної власності.

Туристичні формальності – процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, що перетинають державний кордон, встановлених для цього умов та вимог. Здійснення формальностей покладається на відповідні державні органи, представники яких знаходяться в прикордонних пунктах, що використовуються для в'їзду-виїзду в (з) країну (и).

Туристська путівка – письмовий акцент оферти туроператора або турагента на продаж пакету послуг, є невід'ємною частиною договору на туристське обслуговування, а також документ первинного обліку діяльності туроператора або турагента. Путівка, будучи бланком строгої звітності туроператора, служить підтвердженням факту укладення договору на туристського обслуговування і його оплати.

Туристська фірма – підприємство, яке здійснює збут туристських послуг споживачам. Залежно від функцій, виконуваних туристськими фірмами, їх розділяють на турагентів і туроператорів.

Туристське агентство – роздрібна туристська фірма, що займається реалізацією турів населенню, організованих оптовими туристськими фірмами, а також продажем споживачам окремих туристських послуг (транспортних квитків, екскурсій і т.п.).

Туристські документи – документи, які видають туристам обслуговуючою їх туристською фірмою в обмін на ваучер в першому пункті обслуговування (готельні талони, талони на харчування і екскурсії), проти яких туристам надаються конкретні туристичні послуги.

Туристсько-рекреаційні зони – вільні економічні зони, які створюються в регіонах, що мають багатий природний, рекреаційний та історико-культурний потенціал, з метою ефективного його використання і збереження, а також активізації підприємницької діяльності (в тому числі із залученням іноземних інвесторів) у сфері рекреаційно-туристичного бізнесу.

Туроператор – оптова туристська фірма, яка займається розробкою турів, розрахованих на масовий споживацький попит, їх рекламою і збутом через мережу роздрібних турагентів.

Фіксована квота – квота із закріпленням певних номерів готельного фонду за конкретним туроператором (турагентом).

Формальність – це переважно обов’язкова дія, передбачена встановленими правилами, або дотримання певної форми чи процедури.

Форс-мажор – обставина, настанню якої не могла запобігти сторона, відповідальна за виконання зобов’язання, і є причиною невиконання останнього (наприклад, війна, стихійне лихо і т.п.).

Фрахтування – результат чартеру.

Характерні туристичні послуги та товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

Хостел – різновид готелів з невеликим набором послуг.

Чартер – договір між власниками транспортного засобу (теплохода, літака, автобуса і т. ін.) і фрахтувальником (наймачем) на аренду всього транспортного засобу або його частини на певний рейс або термін.

Час звільнення номера – час (місцевий), не пізніше якого турист повинен звільнити номер в день від’їзду.

Час надання номера – час заселення туриста в номер (місцевий) в день заїзду.

Шенгенська віза – єдина віза строком до трьох місяців, яка дає можливість безперешкодно пересуватися по території країн Шенгенської групи (Німеччина, Франція, Бельгія, Голландія, Люксембург, Іспанія, Португалія, Італія і ін.) протягом терміну дії візи.

Юридична відповідальність – передбачені законом вид і міра державно-владного (примусового) зазнання особою втрат благ особистого, організаційного і майнового характеру за вчинене правопорушення.

Юридична особа – організація, створена і зареєстрована у встановленому законом порядку.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література:

1. Барчукова Н.С. Міжнародне співробітництво держав в галузі туризму. – М., 1986.-308 с.
2. Борисов К.Г. Міжнародний туризм і право. Навчальний посібник – М.: 1999.-352 с.
3. Вихристенко Б.І., Опанасюк Н.А. Практико-правові аспекти діяльності громадських туристичних організацій України // Бюлетень Міністерства юстиції України. – К., 2007. – №5.-Є. 99-110.
4. Вихристенко Б.І., Опанасюк Н.А. Цивільно-правові проблеми у діяльності туристичних підприємств: порівняльно-правовий аналіз // Бюлетень Міністерства юстиції України. – К., 2007. – № 8. – Є. 76-94.
5. Галасюк С., Нездоймінов С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч.посібник. – К.: ЦУЛ, 2019 р. – 178 с.
6. Кіріяджи В.В. Правове регулювання галузей турбизнесу: учбов. посібник. – Донецьк: ДІТБ, 20021.-339 с.
7. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги – ХХІ, 2003. – 300 с.
8. Кубах А.І. Правове регулювання туристської діяльності: Навчальний посібник / А.І. Кубах, Т.А. Коляда, О.В. Харитонов. – Х. : ХНАМГ, 2010. – 282 с.
9. Любіцева О.О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник / О.О. Любіцева, В.К. Бабарицька. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. – 335 с.
10. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг: геопросторові аспекти. – 3-є вид., перероб. та доп.: нав.посібник. – К.: Альтерпрес, 2005. – 436 с.
11. Мальська М., Бордун О. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: нав.посібник. – К.: ЦУЛ, 2017. – 248 с.
12. Машина Н.І. Страхування для туристичних підприємств. Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 368 с.
13. Михайліченко Г.І., Єременко А.Ю. Організації туристичних подорожей: навч.посібник – К.: КНТЕУ, 2011р. – 392 с.
14. Михайліченко Г.І. Організації туристичних подорожей: електронний підручник. – К.: КНТЕУ, 2015р. – 392 с.// <https://knute.edu.ua> 37.
15. Михайліченко Г.І. Туроперейтинг. – К.: КНТЕУ, 2018р. – 303 с.
15. Маринін М.М. Туристичні формальності та безпека в туризмі. – М.: Фінанси і статистика, 2002. – 144 с.
16. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно-правових актів / Під заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київ. ун-т туризму, економіки і права. – К. : Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
17. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельник, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006. – 234 с.

18. Нормативно-правові акти України з питань туризму: збірник законодавчих та нормативних актів / Упор. М.І. Камлик. – К.: Атіка, 2004. – 464 с.
19. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; за заг. редакцією І.М. Писаревського. – Х: ХНАМГ, 2008. – 541с.
20. Писаревський І.М. Планування та організація туристських маршрутів: підручник / І.М.Писаревський, М.В. Тонкошкур. – Х: ХНАМГ, 2011. – 304 с.
40. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Підручник.- К.: Грамота, 2006.- 263 с.
21. Туроперейтинг: нав.посібник / за заг.редакцією д.е.н. В.Я. Брича. – К.: Кондор-видавництво, 2014. – 276 с.

Основні нормативно-правові акти:

22. ISO/FDIS 18513:2003 Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology (Послуги туристичні. Готелі та інші види туристичного розміщення. Термінологія). – 2003.
23. ISO/FDIS 18513:2003 Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology (Послуги туристичні. Готелі та інші види туристичного розміщення. Термінологія). – 2003.
24. Амстердамський договір 1997 р. про зміни Договору про Європейський союз, договорів, що затверджували європейські співтовариства та пов'язаних з ним актів (з 1 травня 1999 р.).
25. Афіїнська конвенція про перевезення морем пасажирів та їх багажу 1974 року.
26. Гаазька декларація по туризму // Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів: В 5 т,- Ужгород: ІВА, 2000. – 280 с. – Т. 5.
27. Глобальний етичний кодекс туризму // Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів: В 5 т. – Ужгород: ІВА, 2000. – 280 с. – Т. 5.
28. Господарський кодекс України // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 18. – Ст. 144.
29. Директива № 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 20 травня 1997 року «Про захист прав споживачів при укладанні контрактів на відстані» // Official Journal L144. – 04/06/1997.-P.0019-0027.
30. Директива Ради № 93/13/ЄЕС від 5 квітня 1993 року «Про несумлінні умови в договорах із споживачами» // Official Journal L095. – 21/04/1993. – P.0029-0034.
31. Директива Ради від 10.09.1984 р. № 84/450/ЄЕС «Щодо наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів стосовно реклами, яка вводить в оману» із доповненнями, внесеними Директивою № 97/55 ЕС від 06.10.1997 р. [Електр.ресурс] / Верховна Рада України. – [К., 2009]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=994_3 47.

32. Директива Ради Європейського Економічного співтовариства «Про план розвитку туризму в рамках ЄС» від 13 липня 1997 р. №92/421/ЕЕС // Вахмістров В.П., Вахмістрова С.І. Правове забезпечення туризму. – «Вид-во Михайлова». – 2005.
33. Директива Ради Європейського Економічного співтовариства «Про подорожі, відпустки і поїздки, які включають все» від 13 червня 1990 р. № 90/314/СЕС // Вахмістров В.П., Вахмістрова С.І. Правове забезпечення туризму. – «Вид-во Михайлова». – 2005.
34. Договір про Європейський Союз (Маастрихтський договір) підписаний 07.02.1992 р., набув чинності 01.11.1993 р.
35. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення» і ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» [Електр.ресурс] / Держтуризмкурортів. – [К., 2009]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/PublicationsList.aspx?id=44>.
36. ДСТУ 4268:2003 «Засоби розміщування. Загальні вимоги» [Електр.ресурс] / Держтуризмкурортів. – [К., 2009]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/PublicationsList.aspx?id=44>.
37. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [Електр.ресурс] / Держтуризмкурортів. – [К., 2009]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/PublicationsList.aspx?id=44>.
38. Кодекс законів про працю України від 10.12.1971 р. № 322-VIII.
39. Кодекс торговельного мореплавства України від 23.05.1995 р. № 176/95-ВР // Відомості Верховної Ради України від 21.11.1995 – 1995 р., № 47, стаття 349.
40. Кодекс туриста // Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів: В 5 т- Ужгород: ІВА, 2000. – Т. 5. – С. 150-152.
41. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 № 8073-Х.
42. Конвенція для уніфікації деяких правил, що стосуються міжнародних повітряних перевезень (Варшавська конвенція 1929 року з відповідними змінами і доповненнями), набула чинності для колишнього СРСР 15 листопада 1959 року.
43. Конвенція про договір міжнародних автомобільних перевезень пасажирів і багажу 1973 року.
44. Конвенція про застосування Шенгенської угоди від 14 червня 1985 р. про поетапну відміну контролю на спільних кордонах, підписана 19 червня 1990 року.
45. Конституція України // Відомості Верховної Ради. – 1996. – № 30. Ст. 141.
46. Кримінальний кодекс України від 05.04.2001 р. № 2341-III // Відомості Верховної Ради України від 29.06.2001 – 2001 р., № 25, стаття 131.
47. Международная конвенция по контракту на путешествие // Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів: В 5 т- Ужгород: ІВА, 2000. – 280 с. – Т. 5. – С. 178.

48. Митний кодекс України від 11.07.2002 № 92-IV // Відомості Верховної Ради України від 27.09.2002 - 2002 р., № 38, стаття 288.
49. Міждержавний стандарт – ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» [Електр.ресурс] / Держтуризмкурортів. – [К., 2009]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/PublicationsList.aspx?idM4>.
50. Міждержавний стандарт – ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» [Електр. ресурс] / Держтуризмкурортів. – [К., 2009]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/PublicationsList.aspx?id=44>.
51. Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затверджений наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 01.02.2005 р. № 28 та зареєстрований в Мін'юсті України 04.05.2005 р. за № 466/10746 // Офіційний вісник України від 27.05.2005 – 2005 р., № 19, стор. 117, стаття 1006.
52. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. № 297 // Офіційний вісник України від 29.03.2006 – 2006 р., №11, стор. 170, стаття 731.
53. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил оформлення і видачі паспортів громадянина України для виїзду за кордон і проїзних документів дитини, їх тимчасового затримання та вилучення» від 31.03.1995 р. № 231 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 24.03.2003 р. № 380).
54. Постанова Кабінету Міністрів України від 08.11.2006 р. № 1566 «Про затвердження Положення про Міністерство культури і туризму України» // Офіційний вісник України від 20.11.2006 – 2006 р., № 45, стор. 64, стаття 3010.
55. Постанова Кабінету Міністрів України від 13.02.2006р. № 132 «Про затвердження Положення про Державну службу туризму і курортів» // Офіційний вісник України від 01.03.2006 – 2006 р., № 7, стор. 108, стаття 354.
56. Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.1999 р. № 227 «Про запровадження нового порядку оформлення візових документів для в'їзду в Україну» // Офіційний вісник України від 12.03.1999 – 1999 р., № 8, стор. 34.
57. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.12.2005 р. № 1251 «Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення» // Офіційний вісник України від 11.01.2006 – 2005 р., № 52, стор. 371, стаття 3294.
58. Постанова Кабінету Міністрів України від 26.09.1997 № 1069 «Про затвердження Порядку ведення Державного судового реєстру України і Суднової книги України».
59. Постанова Кабінету Міністрів України від 29.01.1995 р. № 57 «Про затвердження Правил перетинання державного кордону громадянами України» .

60. Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. № 803 «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» // Офіційний вісник України від 10.08.2009 – 2009 р., № 58.
61. Постанова Кабінету Міністрів України від 29.12.1995 р. № 1074 «Про затвердження Правил в'їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію».
62. Постанова Ради Міністрів СРСР від 15 жовтня 1955 р. № 1801 (зі змінами та доповненнями) «Про затвердження Статуту внутрішнього водного транспорту».
63. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджені наказом Держстандарту України від 27.01.1999 р. № 37 (у редакції наказу Держспоживстандарту України від 03.09.2007 р. № 207) // Офіційний вісник України від 07.05.1999- 1999 р., № 16, стор. 143.
64. Приложение к Гаагской декларации по туризму // Туризм в Україні: Збірник нормативно- правових актів: В 5 т. – Ужгород: ІВА, 2000. – Т.5. – С. 140.
65. Про внесення змін до Закону України «Про туризм»: Закон України № 1282-IV від 18.11.2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1995. - № 31. – Ст. 241.
66. Про господарські товариства: Закон України від 19.09.1991 р. № 1576-XII.
67. Про державну податкову службу в Україні: Закон України від 04.12.1990 р. № 509-XII // Відомості Верховної Ради УРСР від 05.02.1991 – 1991 р., № 6, стор. 37.
68. Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців: Закон України від 15.05.2003 р. № 755-IV.
69. Про державну таємницю: Закон України від 21.01.1994 р. № 3855-XII // Відомості Верховної Ради України від 19.04.1994 – 1994 р., № 16, стаття 93.
70. Про Єдиний митний тариф: Закон України від 05.02.1992 р. № 2097-XII // Відомості Верховної Ради України від 12.05.1992 – 1992 р., № 19, стаття 259.
71. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності: Закон України від 23.09.1999 р. № 1105-XIV.
72. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття: Закон України від 02.03.2000 р. № 1533-III.
73. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими народженням та похованням: Закон України від 18.01.2001 р. № 2240-111.
74. Про затвердження Державної програми розвитку туризму на 2002-2010 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 29.04.2002р. № 583 // Офіційний Вісник України. – 2002. – №18.

75. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності: Наказ МКТ та Держпідприємництва від 11.09.2007 № 111/55 .
76. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-XII від 12.05.1991р. // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 30. – Ст. 279.
77. Про зовнішньоекономічну діяльність: Закон України від 16.04.1991 р. № 959-XII.
78. Про ліцензування певних видів господарської діяльності: Закон України № 1775-III від 01.06.2000 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 36. – Ст. 299.
79. Про міжнародні договори України: Закон України № 1906-IV від 29.06.2004р. //Голос України від 03.08.2004. -№ 142.
80. Про оподаткування прибутку підприємств: Закон України від 28.12.1994 р. № 334/94-ВР.
81. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності: Закон України № 877-У від 05.04.2007 р. // Відомості Верховної Ради України від 20.07.2007 – 2007 р., № 29, стор. 1001, стаття 389.
82. Про податок на додану вартість: Закон України від 03.04.1997 р. № 168/97-ВР // Відомості Верховної Ради України від 27.06.1997 – 1997 р., № 21, стаття 156.
83. Про порядок ввезення (пересилання) в Україну, митного оформлення й оподаткування особистих речей, товарів та транспортних засобів, що ввозяться (пересилаються) громадянами на митну територію України: Закон України № 2681-III від 13.09.2001 р. // Відомості Верховної Ради України від 04.01.2002 – 2002 р., № 1, стаття 2.
84. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України: Закон України № 3857-XII від 21.01.1994 р. // Відомості Верховної Ради України від 03.05.1994 – 1994 р., № 18, стаття 101.
85. Про правила в'їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію: Постанова Кабінету Міністрів України від 29.11.1995 № 1074.
86. Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства: Закон України № 3929-XII від 04.02.1994 // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 23. – Ст. 161.
87. Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства: Закон України від 04.02.1994 № 3929-XII // Відомості Верховної Ради України від 07.06.1994 – 1994 р., № 23, стаття 161.
88. Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні: Закон України від 11.12.2003 р. № 1382-IV.
89. Про стандартизацію: Закон України від 17.05.2001 № 2408-III // Відомості Верховної Ради України від 03.08.2001 – 2001 р., № 31, стаття 145.
90. Про страхування: Закон України № 85/96-ВР від 07.03.1996 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 18. – Ст. 78.

91. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР у редакції ЗУ від 18.11.2003 р. № 1282-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 13. – Ст. 180.
92. Регламент Ради ЄС № 2027/97 від 9 жовтня 1997 р. «Про відповідальність авіаперевізників у разі нещасних випадків (аварії)» [Електр.ресурс] / Міжнародні угоди та конвенції в галузі транспорту. – [К., 2009]. – Режим доступу: <http://legal-base.in.ua/ua/catalog/dir/42/2.htm>.
93. Угода між Україною та Європейським Співтовариством про спрощення оформлення віз, підписану 18 червня 2007 року в м. Люксембурзі (Закон України від 15.01.2008 р. № 117-VI) // Відомості Верховної Ради України від 07.03.2008 – 2008 р., № 10, стор. 312, стаття 97.
94. Угода між урядами Королівства Бельгії, ФРН, Французької Республіки, Великого Герцогства Люксембург і Королівства Нідерландів про поступове скасування контролю на спільних кордонах (Шенгенська угода) від 14 червня 1985 року.
95. Угода про партнерство та співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами, підписана у Люксембурзі 14 червня 1994 року.
96. Указ Президента України від 02.03.2001р №127/2001 «Про підтримку розвитку туризму в Україні».
97. Указ Президента України від 15.06.2001р. № 435/2001 «Про додаткові заходи щодо реалізації права людини на свободу пересування і вільний вибір місця проживання».
98. Хартія туризму // Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів: В 5 т- Ужгород: ІВА, 2000. – Т.5.
99. Цивільний кодекс України // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – №№40-44. – Ст. 356.

Додаткова література:

100. Dr.Mario A. Kakabadze. The New GATT: Implications for the Travel and Tourism Industry // European Travel Law. 1997. – P.141, 156.
101. Secretaria de Estado de Turismo y Comercio // <http://www.mcx.es/turismo/default.htm>.
102. What is VisitBritain's Role? // http://www3.visitbritain.com/corporate/bta_role.htm.
103. Бабарицька В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійнотермінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посібник. / В.К. Бабарицька, О.Ю. Малиновська. – К.: Альтпрес, 2004 – 288с.
104. Гончарук Ю.С. Стратегічні напрями міжнародного співробітництва України у сфері туризму [Електронний ресурс] / Ю.С. Гончарук, О.В. Пирог // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. Збірник наукових праць. – Івано-Франківськ, 2009. – Вип. 5, том 2. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_gum/aprer/2009_5_2/03.pdf

105. Михайліченко Г.І. Інноваційний розвиток туризму: монографія. – КНТЕУ, 2013р. – 608 с. 46. Пазенок В.С. Туризмология: теоретический образ туризма. – К.: Альтпрес, 2012. – 277с.

Інтернет-ресурси

106. www.world-tourism.org – офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації.

107. www.tourism.gov.ua / www.dtau.gov.ua - сайт Державного агентства розвитку туризму

108. www.tourlib.net – туристична бібліотека статей, методичних розробок, електронних видань.

109. www.ukrstat.gov.ua/ukr/themes/21/metod_372.pdf - методологічні положення зі статистики туризму - Ukrstat ...

110. www.ukrstat.org – офіційний сайт Державної служби статистики України.

111. <http://www.ukraine.online.com.ua> – сайт про потенціал та ресурси національного туризму

112. <http://www.tour.com.ua> – інформаційний сайт про туристичні дестинації України.

113. <http://sfs.gov.ua/mk/> - офіційний сайт Державної фіскальної служби України.

114. <http://www.tau.org.ua/> - офіційний сайт Туристичної асоціації України.

115. <http://www.altu.com.ua/> - офіційний сайт Асоціації лідерів турбізнесу України.

Навчально-методичне видання
МАРУСЕЙ ТЕТЯНА ВОЛОДИМИРІВНА

Рецензенти:

Баженова С.Е., доктор історичних наук, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка

Бурлаков О.С., кандидат економічних наук, доцент кафедри обліку, оподаткування та технологій електронного бізнесу ЗВО «ПДУ»

Марусей Т.В.

М 29 **Логістика в туризмі та готельно-ресторанному господарстві: тестові завдання діагностики якості знань студентів для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальностями 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання; Кам'янець-Подільський: К-ПНУ імені Івана Огієнка, 2022. – 63 с.**

Оригінал-макет виготовлено та віддруковано на кафедрі кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка: м. Кам'янець-Подільський, вул. Суворова, 52.

Електронне видання