ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація туристичних подорожей

(шифр і назва навчальної дисципліни)

галузь знань 24 сфера обслуговуваня
(шифр і назва)

спеціальність:242 Туризм
(шифр і назва спеціальності)

інститут, факультет, відділення: факультет туризму
(назва інституту, факультету, відділення)

рівень освіти: Бакалавр

Робоча програма з дисципліни «Організація туристичних подорожей» для студентів спеціальності 242 Туризм

IX-X с. (денна форма навчання), XI-XIII с. (заочна форма навчання)

Розробники: к.г.н., доц. Кучер П. В.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри теорії спорту та фізичної культури
Протокол від "__" _____ 2024 року № ____

В. о завідувача кафедри туризму

(Данилевич М.В.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Ó_____, 20__ рік
Ó _____, 20__ рік

1. Опис навчальної дисципліни

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень</td><td colspan="2">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td>денна форма навчання</td><td>заочна форма навчання</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Кількість кредитів – 3</td><td>Галузь знань
24 «Сфера обслуговування»</td><td colspan="2" rowspan="2">Нормативна
(цикл професійної та практичної підготовки)</td></tr>
<tr><td>Напрям підготовки
242 «Туризм і рекреація»</td></tr>
<tr><td>Модулів – 2</td><td rowspan="5"></td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>Змістових модулів – 4</td><td>2-й</td><td>3-й, 5-й</td></tr>
<tr><td>Індивідуальне науково-дослідне завдання ____-____</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Загальна кількість годин – 90</td><td>4-й</td><td>6-й, 9-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Тижневих годин для денної форми навчання:
- аудиторних – 4
- самостійної роботи студента – 2</td><td rowspan="11">Освітньо-кваліфікаційний рівень:
бакалавр</td><td>36 год.</td><td>6; 4</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семінарські</td></tr>
<tr><td>16 год.</td><td>2; 2</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні</td></tr>
<tr><td>16 год.</td><td>2; 4</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>22 год.</td><td>80</td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальні завдання</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю: залік</td></tr>
</table>

Примітка:

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить:

- для денної форми навчання – 68 /22;
- для заочної форми навчання – 10 / 80 .

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Організація туристичних подорожей» є набуття студентами теоретичних знань та формування практичних навичок з розробки турів, організації туристичних перевезень, розробки програм турів, виконання туристичних формальностей, розробки умов договору між підприємствами туристичної індустрії, оформлення туристичної документації.

знати: особливості діяльності суб'єктів туристичної галузі; вимоги до матеріальної бази та кадрового забезпечення туристичних підприємств; порядок державної реєстрації туристичниї підприємств; види турів; методику розробки турів; види угод в туристичній галузі; види туристичних документів; типи клієнтів туристичних підприємств; маркетинг туру; туристичні формальності; види страхування в туризмі; системи бронювання готельних послуг; ризики в туризмі.

вміти: розробляти маршрути та програми турів; підготовлювати угоди між суб’єктами туристичної галузі; виконувати туристичні формальності; застосовувати методи обслуговування туристів; використовувати методи продажу турів; оформляти документи для туристичної подорожі; використовувати системи бронювання; застосавувати методи забезпечення безпеки під час туристичних подорожей.

3. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Туристична подорож як комплекс туристичних послуг.

Тема 1. Характеристика сутності туризму.

Сутність організації. Характеристика сутності туризму. Чинники, що впливають на розвиток туризму. Класифікація туризму. Функції туризму. Історія становлення (розвитку) туризму.

Тема 2. Понятійно-термінологічний апарат туризму.

Турист як суб’єкт туризму. Туристичний продукт. Туристична індустрія. Туристична діяльність.

Тема 3. Правове регулювання туризму.

Мета й основні завдання регулювання туристичної діяльності на міжнародному рівні. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні. Органи управління туризмом. Ліцензування, сертифікація та стандартизація туристичних послуг.

Тема 4. Правові й організаційні засади функціонування туристичних підприємств.

Поняття про туристичне підприємство. Види туристичних підприємств і їхні особливості. Етапи створення туристичного підприємства. Вибір організаційно-правової форми туристичного підприємства. Державна реєстрація туристичного підприємства. Оформлення й облаштування офісу туристичного підприємства. Добір і підготовка персоналу туристичного підприємства. Реорганізація та порядок ліквідації туристичного підприємства.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Особливості організації туристичних подорожей.

Тема 5. Особливості формування туристичного продукту

Сутність, поняття й характеристики туристичного продукту. Формування туристичного продукту як основна функція туристичного оператора. Розроблення ідеї туристичного продукту. Проєктування туристичного продукту. Властивості туристичного продукту й вимоги до нього. Перевірка туристичного продукту. Туристичні ресурси як важливий складник формування туристичного продукту.

Тема 6. Просування туристичного продукту

Заходи щодо просування туристичного продукту. Реклама як основний засіб просування туристичного продукту. Планування та здійснення реклами. Організація продажів туристичного продукту. Стимулювання збуту для просування туристичного продукту. Зв’язки з громадськістю в комплексі

заходів щодо просування туристичного продукту. Виставки та ярмарки як заходи для посування туристичного продукту.

Тема 7. Реалізація туристичного продукту

Канали збуту туристичного продукту. Послуги щодо реалізації туристичного продукту. Виконання, зміна й зупинення договору про реалізацію туристичного продукту. Відповідальність сторін за договором про реалізацію туристичного продукту.

Тема 8. Організація транспортних перевезень і подорожей

Транспорт як засіб забезпечення туристичної діяльності. Перевезення сухопутним транспортом. Подорожі водним транспортом. Залізничні перевезення. Перевезення повітряним (авіа) транспортом. Особливості взаємодії туристичних і транспортних підприємств.

Тема 9. Організація послуг розміщення і харчування в туризмі

Загальна характеристика послуг розміщення. Класифікація засобів розміщення. Класифікація й характеристика готельних підприємств і номерного фонду. Поняття про готельні ланцюги. Організація обслуговування туристів у готелі. Організація анімаційної діяльності в готелі. Особливості управління готельним комплексом. Загальна характеристика послуг харчування в туризмі. Режими харчування туристів. Організація харчування туристів. Взаємодія туристичних підприємств із закладами розміщення й підприємствами харчування.

Тема 10. Екскурсійне обслуговування в туризмі

Сутність, ознаки й класифікація екскурсій. Підготовка екскурсії. Технологія проєктування й формування екскурсійної послуги. Функціональні напрями роботи підприємств екскурсійного обслуговування. Організація взаємодії туристичних й екскурсійних підприємств і установ.

Тема 11. Договірні відносини в туризмі

Загальна характеристика договорів і вимоги до їх укладання. Характеристика договірних відносин між туристичним підприємством і туристом. Договірні відносини між туристичними підприємствами. Договірні відносини між туристичними операторами й постачальниками туристичних послуг.

Тема 12. Туристичні формальності

Сутність і види туристичних формальностей. Паспортно-візові формальності. Митні формальності й валютний контроль. Медико-санітарні формальності. Формальності безпеки.

Тема 13. Страхове забезпечення в туризмі

Сутність і основні поняття страхування. Загальна характеристика системи страхування. Види страхування в туризмі. Укладання договорів між туристичними підприємствами й страховими компаніями. Ефективність страхування в туризмі.

Тема 14. Безпека туристичних подорожей

Нормативно-правові акти щодо убезпечення туристичних подорожей. Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей в Україні. Чинники ризику в туризмі й основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Основні правила поведінки туристів. Основні обов’язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні перебування. Основні положення міжнародних документів.

Тема 15. Доступність у туристичній діяльності

Сутність і основні поняття доступного туризму. Світова законодавча й правова база доступного туризму. Функціональна структура доступного

туризму. Організація доступного середовища. Міжнародний досвід обслуговування осіб з інвалідністю в індустрії гостинності.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
	усього	зокрема			усього	зокрема		
		лекції	семінарські заняття	самостійна робота		лекції	семінарські заняття	самостійна робота
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТУРИСТИЧНА ПОДОРОЖ ЯК КОМПЛЕКС ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ								
Тема 1. Характеристика сутності туризму	4	2		2	5			5
Семінар № 1. Сутність туризму та його основні категорії	2		2		1		1	
Тема 2. Понятійно-термінологічний апарат туризму	4	2		2	5			5
Семінар № 2. Основні терміни та поняття туризму	2		2					
Тема 3. Правове регулювання туризму	4	2		2	6	1		5
Семінар № 3. Регулювання туристичної діяльності на міжнародному й національному рівнях	2		2					
Тема 4. Правові й організаційні засади функціонування туристичних підприємств	4	2		2	6	1		5
Семінар № 4. Створення й функціонування туристичних підприємств	2		2					
РАЗОМ								
Тема 5. Особливості формування туристичного продукту	4	2		2	7		1	6
Семінар № 5. Сутність, поняття й характеристики туристичного продукту	2		2					
Тема 6. Просування туристичного продукту	4	2		2	7	1		6
Семінар № 6. Заходи щодо просування туристичного продукту	2		2		1		1	
Тема 7. Реалізація туристичного продукту	4	2		2	7	1		6
Семінар № 7. Канали збуту туристичного продукту	2		2		1		1	
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ								
Тема 8. Організація транспортних перевезень і подорожей	4	2		2	6		1	5
Семінар № 8. Транспортне забезпечення в туризмі	2		2					
Тема 9. Організація послуг розміщення й харчування в туризмі**.**	4	2		2	6	1		5
Семінар № 9. Послуги розміщення й харчування в туризмі	2		2		1		1	
Тема 10. Екскурсійне обслуговування в туризмі	4	2		2	6	1		5
Семінар № 10. Сутність, ознаки й класифікація екскурсій	2		2					
Тема 11. Договірні відносини в туризмі	4	2		2	5			5
Семінар № 11. Загальна характеристика договорів і вимоги до їх укладання	2		2					
Тема 12. Туристичні формальності	4	2		2	5			5
Семінар № 12. Сутність і види туристичних формальностей	2		2					
Тема 13. Страхове забезпечення в туризмі	4	2		2	5			5
Семінар № 13. Туристичні формальності	2		2					
Тема 14. Безпека туристичних подорожей	4	2		2	5			5
Семінар № 14. Гарантування безпеки туристичних подорожей	2		2					
Тема 15. Організації туристичних подорожей для людей з інвалідністю	4	2		2	5			5
Семінар № 15. Доступність у туристичній діяльності	2		2					
Разом	60	20	20	20	60	4	4	52
Усього годин	90	30	30	30	90	6	6	78

4. Теми семінарських занять

(денна форма навчання)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Характеристика суб'єктів туристичного ринку України.	2
2	Етапи створення туристичної подорожі.	2
3	Організаційно-технічне та програмне забезпечення туру.	2
4	Обслуговування туристів на автомобільному, залізничному, водному та авіатранспорті.	2
5	Візові та паспортні формальності в туризмі	2
6	Митні та медико-санітарні формальності в туризмі	2
7	Порядок страхування життя, здоров'я та майна туристів.	2
8	Фактори ризику в туристичних подорожах та методи їх запобігання.	2
Разом		**16**

5. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

(денна форма навчання)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Етапи створення туристського підприємства. Ліцезування та сертифікація турпослуг в Україні.	2
2	Види туристичних подорожей. Характеристика класів обслуговування туристів.	2
3	Структура угоди між туристичним оператором та продуцентами послуг.	2
4	Модульний контроль №1	2
5	Формування ціни туристичної подорожі. Методи стимулювання збуту.	2
6	Методи продажу подорожей туристам.	2
7	Технологічна документація туристичної подорожі.	2
8	Модульний контроль №2	2
Разом		**16**

7. ТЕМИ ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

(не передбачено)

8. САМОСТІЙНА РОБОТА*

№ теми	Питання для самостійного опрацювання
1	Структура змішаної туристичної фірми
2	Основні умови започаткування роботи туристичної фірми.
3	Пиняття “тур”, “турцентр”, “туркомплекс”, “курорт”
4	Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму,
5	Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.
6	Види реклами в туризмі.
7	Завдання та обов’язки керівника тургрупи
8	Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів.
9	Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам.
10	Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.
11	Правила поведінки на транспорті.

***** - самостійна робота передбачає опрацювання лекційного матеріалу і підготовку до семінарських та практичних занять

5. Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять в усній та письмовій формах**.**

- Опитування.
- Перевірка завдань для самостійної роботи.
- Перевірка матеріалів самопідготовки.
- Виконання завдань практичних занять.

Підсумковий контроль – іспит (V семестр – денна форма; VIII семестр – заочна форма навчання).

6. Екзаменаційні вимоги

1. Міжнародні туристичні організації.
2. Турист як суб'єкт сфери туризму.
3. Основні поняття та класифікації туризму.
4. Організація розважальних послуг у туризмі.
5. Мотивація туристичних потреб людини.
6. Характеристика асортименту послуг туристичного підприємства.
7. Класифікація видів туризму, принципи класифікації.
8. Транспортні послуги як складова частина туристичного продукту.
9. Автоматизовані системи бронювання та резервування в туризмі.
10. Роль туристичної політики в розвитку галузі.
11. Органи управління туризмом.
12. Основні положення ліцензування і стандартизації в туризмі.
13. Доступний (інклюзивний) туризм.
14. Організаційно-правова форма туристичного підприємства.
15. Професійна етика й культура обслуговування туристів.
16. Особливості формування й реалізації туристичного продукту.
17. Особливості планування заходів для просування туру.
18. Особливості роботи гіда на туристичному маршруті.
19. Основні правила поведінки туристів на транспорті.
20. Види договорів у туризмі та порядок їх оформлення.
21. Транспортні послуги як складова частина туристичного продукту.
22. Претензійна робота у сфері туризму.
23. Безпека туристичних подорожей.
24. Чинники ризику в туризмі.
25. Класифікація екскурсій: функції та ознаки.
26. Ваучер як основний туристичний документ.
27. Роль (значення) туристичних ресурсів у сфері туризму.
28. Основні проблеми розвитку зеленого (сільського) туризму в Україні.
29. Сучасний стан розвитку ринку круїзів.
30. Професійна етика у туристичній діяльності.
31. Професійна майстерність й особистість екскурсовода.
32. Колективні засоби розміщення і їхня характеристика.
33. Особливості організації послуг розміщення в туризмі.

34. Види туристичних подорожей.
35. Особливості організації туристичного обслуговування різних типів споживачів.
36. Особливості страхування в туризмі.
37. Сучасні тенденції туристичного попиту у світі.
38. Вплив COVID-19 на сферу туризму.
39. Роль Всесвітньої туристичної організації в розвитку туризму.
40. Сучасна концепція розвитку сталого туризму.
41. Просування туристичних послуг на ринку.
42. Організація послуг харчування в туризмі.
43. Характеристика основних форм спортивного туризму.
44. Умови ліцензування туристичних послуг.
45. Сучасний стан і тенденції розвитку сталого туризму.
46. Основні види туристичних формальностей.
47. Ризики в туризмі.
48. Особливості організації розважальних послуг у туризмі.
49. Соціальне значення масового розвитку активного туризму.
50. Особливості розвитку міжнародного туризму.

ІНДИВІДУАЛЬНІ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНІ ЗАВДАННЯ

Не передбачаються.

8. Методи навчання

Під час вивчення навчальної дисципліни використовуються такі методи:

- лекції із застосуванням технічних засобів (мультимедійний проектор);
- семінарські та практичні заняття, які головним чином спрямовані на дискусію навколо попередньо визначених тем та розв'язання типових конкретних розрахункових і ситуаційних задач з управління розвитком та проектами в туристичній діяльності.

Лекційна форма навчання поєднується з різними видами практичних та семінарських занять, на яких закріплюються і поглиблюються одержані на лекціях знання, що сприяє виробленню вмінь та навичок практичної діяльності. Необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни є самостійна робота студентів з науковою літературою та нормативними актами з питань організації туристичних подорожей.

9. Методи контролю

Оцінювання якості знань студентів, в умовах організації навчального процесу за кредитно-модульною системою здійснюється шляхом поточного, модульного і підсумкового (семестрового) контролю за 100-бальною шкалою оцінювання, за шкалою ECTS та національною шкалою оцінювання.

Поточний контроль – це оцінювання підготовки студента (рівень теоретичних знань та практичні навички з тем), самостійної роботи та активності студента під час проведення аудиторних занять (семінарських, практичних).

Поточний контроль реалізується у формі опитування, тестування, експрес-контролю, контролю засвоєння навчального матеріалу, запланованого на самостійне опрацювання студентом тощо.

Модульний контроль здійснюється два рази за час вивчення дисципліни і дозволяє оцінити рівень засвоєння студентами матеріалів 1 і 2 змістових модулів.

Підсумковий контроль проводиться у формі заліку.

Шкала оцінювання (національна та ECTS)

Сума балів	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену	для заліку
90-100	**A**	відмінно	зараховано
82-89	**B**	добре	
75-81	**C**		
68-74	**D**	задовільно	
61-67	**E**		
35-60	**FX**	незадовільно	не зараховано
0-34	**F**		

10. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Конспект лекцій з дисципліни «Організація туристичних подорожей” - рукопис.

2.Методичні вказівки для проведення практичних та семінарських занять з дисципліни «Організація туристичних подорожей” - рукопис.

15. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

32. Законодавство України. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua
33. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять в усній та письмовій формах.

1. Опитування.
2. Перевірка завдань для самостійної роботи.
3. Перевірка матеріалів самопідготовки.

Підсумковий контроль – іспит (V семестр – денна форма; VIII семестр – заочна форма навчання).

Екзаменаційні (залікові) вимоги:

1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства.
2. Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності.

3. Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг.

4. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні.

5. Організація агентського бізнесу з продажу квитків на авіа, залізничні та автотранспортні перевезення.

6. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.

7. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.

8. Особливості формування психологічного комфорту різних типів споживачів при здійсненні групових подорожей.

9. Класифіція турів за ознакоми: мотивація, організаційні засади, форми організації, сезонність, набором послуг.

10. Класи обслуговування: V.I.P., люкс-апартамент, люкс, перший, шкільний, кемпінг.

11. Принципи формування програм перебування туристів.

12. Етапи розробки туру: створення "вербальної моделі" туру, проведення маркетингових досліджень, розробка маршруту, програмне забезпечення туру, програмне забезпечення туру, організаційно-технічні заходи з забезпечення турів.

13. Види та характеристики програмних заходів в туризмі

14. Угода між рецептивним та ініціативним туристичними операторами.

15. Угоди туроператора з постачальниками послуг, угода з підприємством харчування, угоди з транспортними підприємствами, угода з екскурсійним бюро, угоди з продуцентами додаткових послуг, угода між туроператором і готелем.

16. Основні види автоматизованих систем бронювання

17. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів.

18. Техніка те технологія продажів в туристичній фірмі.

19. Форми та стилі обслуговування клієнта.

20. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.

21. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

22. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.

23. Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень.

24. Види транспортних подорожей та їх характеристика.

25. Особливості бронювання авіаквитків.

26. Характеристика найбільших аеропортів світу.

27. Організація роботи гіда на маршруті.

28. Туристичні перевезення залізничним транспортом.

29. Морські та річкові перевезення і круїзи.

30. Особливості обслуговування туристів під час перевезення автотранспортом.

31. Особливості організації роботи гіда.

32. Види туристичних формальностей.

33. Поняття та основні види туристичних формальностей.

34. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

35. Паспортно-візові формальності. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Правила в'їзду-виїзду та транспортного проїзду через територію України та іноземних держав.

36. Митні формальності в туризмі.

37. Види страхування в туризмі.

38. Обов'язкові види страхування.

39. Правила та порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових виплат.

40. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування.

41. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.

42. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей.

43. Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей.

44. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків.

45. Основні правила поведінки туристів.

46. Основні обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі.

47. Основні положення міжнародних документів з безпеки туристичних подорожей.

48. Основні види туристичних документів.

49. Ваучер, як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів.

50. Бронювання туристичного обслуговування.

51. Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств.

52. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.

53. Бронювання пакетних турів в режимі онлайн. Порядок бронювання через Інтернет.

54. Обов'язки представника туристичної фірми за кордоном та його туристичне обслуговування.

55. Основні положення міжнародних документів з безпеки туристичних подорожей.

56. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів.

57. Претензійна робота в туризмі.

58. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.

59. Види та форми розрахунків за туристичне обслуговування.

60. Глобалізаційні тенденції транспортного забезпечення туристичної галузі.