

**ВЫСШЕЕ УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ УКООПСОЮЗА
“ПОЛТАВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ”
КАФЕДРА ТУРИСТИЧЕСКОГО И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

**ПРОГРАММА И
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
прохождения
производственной организационно-технологической
практики и стажировки
для студентов 3 курса
направления подготовки 6.140103 “Туризм”**

Полтава – 2016

Авторы:

Логвин М.М., доцент кафедры туристического и гостиничного бизнеса, к. геогр. н., доцент

Литовченко И.В., доцент кафедры туристического и гостиничного бизнеса, к. геогр. н., доцент

Рецензенты:

Дудник И. Н. – доктор географических наук, профессор кафедры страноведения и туризма института международных отношений Национального авиационного университета;

Шуканова А. А. – доцент кафедры географии и краеведения Полтавского национального педагогического университета имени В. Г. Короленко, к. пед. наук, доцент.

Программа обсуждена и одобрена на заседании кафедры туристического и гостиничного бизнеса 30 августа 2016 года, протокол № 1
Зав. кафедры _____ проф. Скляр Г.П.

Начальник НМЦУКД
_____ Огуй Н.И.
„__” _____ 2016 г.

Директор научно-учебного центра
_____ доц. Герман Н.В.
„__” _____ 2016 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ И СТАЖИРОВКИ.....	4
2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКОЙ И СТАЖИРОВКОЙ.....	6
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ И СТАЖИРОВКИ.....	7
4. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ И СТАЖИРОВКИ	8
5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА	10
6. ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИИ ДНЕВНИКА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ И СТАЖИРОВКИ	11
7. ЗАЩИТА И ОЦЕНИВАНИЕ ОТЧЕТА О ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ И СТАЖИРОВКЕ	13
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	14
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	17

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ И СТАЖИРОВКИ

Производственная стажировка является составной частью подготовки специалистов образовательно-квалификационного уровня «бакалавр» студентов факультета пищевых технологий, гостиничного, ресторанного и туристического бизнеса по направлению подготовки «Туризм». Этот вид практики имеет целью формирование у студентов практических умений и навыков по предоставлению туристических услуг в разных сферах экономической деятельности в соответствии со следующими секциями КВЭД-2010:

- *секция G.* Услуги по оптовой и розничной торговле: услуги по розничной торговле спортивным инвентарем, туристическим снаряжением, сувенирами;

- *секция H.* Услуги по перевозке, хранению, услуги почтовые и курьерские: услуги пассажирского железнодорожного, водного, авиационного, космического, автомобильного транспорта;

- *секция I.* Услуги по временному размещению и организации питания: услуги гостиниц и аналогичных средств временного размещения, услуги кемпингов, стоянок для жилых автофургонов и прицепов, услуги по обеспечению блюдами и напитками;

- *секция K.* Услуги финансовые и страховые: услуги в сфере страхования путешествий и предоставления неотложной помощи, судебных расходов и разных финансовых убытков;

- *секция M.* Услуги профессиональные и научно-технические: услуги в сфере фотографии и обработке фотоматериалов;

- *секция N.* Услуги в сфере административного и вспомогательного обслуживания: услуги туристических агентств, туристических операторов, услуги по предоставлению в аренду автомобилей;

- *секция Q.* Услуги в сфере здравоохранения и социальной помощи: услуги больничных (санаторно-курортных) заведений;

- *секция R.* Услуги в сферах искусства, спорта, развлечений, и отдыха: услуги театров, музеев, зоопарков, природных заповедников, услуги в сфере спорта, организации отдыха, услуги аттракционов и тематических парков.

Цель и нормативное содержание производственной организационно-технологической практики и стажировки студентов определяются образовательно квалификационной характеристикой и образовательно профессиональной программой подготовки специалистов по туризму.

Главные задания производственной организационно-технологической практики и стажировки студентов являются:

- закрепление и практическое применение теоретических знаний, полученных студентами в процессе изучения дисциплин фундаментальной, естественно-научной, общеэкономической, профессиональной и практической подготовки студентов третьего курса;
- формирование практических умений и навыков для выполнения профессиональных заданий и обязанностей инновационного характера в сфере туристических услуг;
- изучение передового практического опыта;
- ознакомление с организационной структурой и особенностями функционирования предприятий и организаций туристической сферы;
- ознакомление с функциональными обязанностями функциями, правами и обязанностями должностных лиц предприятия туристической индустрии;
- ознакомление с нормативно правовыми, информационными, отчетными и статистическими документами туристических предприятий;
- развитие умений и навыков осуществления анализа развития и размещения видов туристической деятельности;
- развитие умений осуществления краеведческих исследований;
- приобретение навыков межличностного общения;
- приобретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКОЙ И СТАЖИРОВКОЙ

Общее руководство производственной организационно-технологической практикой и стажировкой студентов направления подготовки 6.140103 «Туризм» осуществляет центр связей с производством ПУЭТ и деканат факультета пищевых технологий, гостиничного, ресторанного и туристического бизнеса. Учебно-методическое обеспечение и руководство практикой осуществляется преподавателями выпускающей кафедры туристического и гостиничного бизнеса.

Общая длительность производственной организационно-технологической практики и стажировки студентов составляет пять недель.

Студенты, которые проходят производственную организационно-технологическую практику и стажировку обязаны:

- к началу производственной организационно-технологической практики и стажировки получить от руководителя производственной организационно-технологической практики центра связей с производством консультации относительно ее прохождения и оформления всех необходимых документов (договор, дневник);

- в полном объеме выполнять все задания, предусмотренные программой производственной организационно-технологической практики и стажировки;

- усвоить и строго придерживаться правила охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;

- нести ответственность за выполненную работу;

- вести дневник прохождения производственной организационно-технологической практики и стажировки;

- своевременно оформить отчет и документы из производственной организационно-технологической практики и стажировки;

- защитить отчет из практики в установленный срок;

- проходить производственную стажировку за сроками, определенными в приказе по университету.

Основными обязанностями руководителей практики от предприятия – объекту организационно-технологической практики является:

- организация рабочего места и создание необходимых организационно-технических условий прохождения практики;

- обеспечение студентов необходимой экономической, статистической, бухгалтерской и другой информацией, документами,

нормативными и другими материалами по вопросам анализа и планирования хозяйственной деятельности предприятия, осуществления коммерческой и организационно-технологической деятельности;

– привлечение студентов-практикантов к активному участию в текущей работе структурного подразделения - места практики (коммерческого и других отделов);

– осуществление контроля за выполнением как отдельных заданий, так и программы практики в целом;

– в конце проведения практики ее руководитель должен проверить письменный отчет студента, подготовить отзыв относительно итогов прохождения практики студентом.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ И СТАЖИРОВКИ

Перед началом практики студент знакомится с руководителем практики от предприятия, правилами внутреннего распорядка и своим графиком выхода на работу. Проходит инструктаж из противопожарной безопасности и техники безопасности.

Производственная организационно-технологическая практика и стажировка предусматривает:

1. Определения цели и заданий производственной организационно-технологической практики и стажировки.

2. Изучение объекта избранного вида экономической деятельности, в которых предусмотрена деятельность из предоставления туристических услуг, в соответствии с КВЭД-2010 (по месту стажировки), факторов его развития.

3. Закрепление навыков практической работы в организациях из предоставления туристических услуг: из оптовой и розничной торговли, из перевозки, из временного размещения и организации питания, услуг финансовых и страховых, профессиональных и научно-технических, в сфере административного и вспомогательного обслуживания, в сфере здравоохранения и социальной помощи, в сферах искусства, спорта, развлечений и отдыха.

4. Изучение нормативно правовой базы деятельности объекта практики, исследования особенностей менеджмента, технологий организации и обслуживания клиентов (экскурсантов), проведения маркетинговых исследований.

5. Соблюдение правил из техники безопасности на объекте практики.

4. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ И СТАЖИРОВКИ

4.1. Нормативно правовая база деятельности объекта практики

Изучение государственных и региональных нормативно правовых документов, которые регулируют отношения в туризме. Нормативно правовые основы организации и обслуживания населения в туризме. Изучение и анализ нормативно правовых документов, которые регулируют деятельность предприятия - базы практики (лицензия, сертификат; договор с основателем, устав, положение о структурных подразделениях, структурная и штатная численность, трудовой договор, правила внутреннего распорядка; документы для заказа; документы клиента; инструкции по технике безопасности).

Практическая работа:

Ознакомиться с нормативно правовыми документами организации предоставления туристических услуг.

Краткие выписки из документов оформить в виде таблицы.

4.2. Особенности менеджмента объекта практики

Изучение и анализ организационной структуры базы практики (основные отделы, кадровый состав и сфера деятельности) и управленческих отношений. Характеристика типа организационной структуры управления предприятием. Характеристика коллектива. Характеристика руководства коллективом. Изучение основ технологий обслуживания в туризме.

Практическая работа:

Выучить и дать оценку типа организационной структуры управления предприятием, составить схему.

Выучить особенности управления в процессе предоставления услуг, предложить мероприятия для повышения эффективности обслуживания клиентов.

4.3. Маркетинговые исследования объекта практики

Потребности населения в услугах предприятия. Сегментация рынка потребителей предприятия. Концепция маркетинга предприятия. Маркетинговые коммуникации. Особенности продукта и сервиса предприятия. Продвижение услуг предприятия. Основные методы стимулирования продаж, которые используются на предприятии. Каналы распространения услуг.

Практическая работа:

Выполнить анализ потребностей населения в услугах предприятия, оформить в виде анкеты и отчета из проведенного исследования.

Дать характеристику сегмента рынка предприятия, оформить в виде таблицы.

Выполнить анализ внешней окружающей среды предприятия, оформить в SWOT-анализ.

4.4. Технологии организации и обслуживания клиентов (экскурсантов) объекта практики

Характеристика туристического маршрута (технологическая карта, информационный лист, паспорт маршрута, памятка туриста, буклет, смета). Оценка экономической эффективности. Культура обслуживания клиентов. Преодоление коммуникационных барьеров в общении с потребителями.

Практическая работа:

Разработать туристический маршрут в рамках технологии организации и обслуживания клиентов, оформить в виде документов.

Сделать расчет себестоимости туристического маршрута, оценку экономической эффективности, оформить в виде приложения к разработанному маршруту.

5. ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

Отчет о прохождении производственной организационно-технологической практики и стажировки является основным итоговым документом, который предоставляет возможность проанализировать и оценить деятельность студента по предоставлению туристических услуг в разных сферах экономической деятельности.

Отчет должен быть составлен во время прохождения производственной организационно-технологической практики и стажировки и проверен непосредственно руководителем.

Правила оформления отчета

Отчет оформляется в соответствии со следующими требованиями:

1. Отчет должен быть набран на компьютере в соответствии с стандартом по оформлению документов.

2. Отчет оформляется на листах А 4 (210x297 мм) через 1,5 интервалы из расчета не больше 40 строк на странице (с высотой знаков не менее 1.8 мм). Размеры поля: левое, верхнее, нижнее - не менее 20 мм, правое - не менее 10 мм (объем 25-30 страниц).

В отчете студент должен четко определить цель и задание производственной организационно-технологической практики и стажировки, дать характеристику объекту, который предлагает туристические услуги, в пределах которого студент проходил практику и стажировку, отметить сдерживающие факторы его развития и конкурентные преимущества, сделать выводы в соответствии с

планом:

1. Характеристика объекта практики (название, история создания, факторы развития, материально-техническая база, форма собственности, статус предприятия);
2. Нормативно правовая база объекта практики;
3. Анализ организационной структуры объекта практики;
4. Потребности населения в услугах объекта практики;
5. SWOT-анализ объекта практики;
6. Дополнительные услуги организации и обслуживания клиентов (размещение, питание, экскурсионное обслуживание) .
7. Проблемы развития и предложения относительно улучшения деятельности объекта практики.

Письменный отчет практики вместе с дневником предоставляется в установленный срок (не позже как за три дня до окончания практики) руководителю практики от высшего учебного заведения для проверки,

рецензирования и допуска к защите. Письменная рецензия руководителя практики от ВУЗ заносится в дневник практиканта.

Структура отчета

Титульная страница (Приложение А).

Содержание (Приложение Б)

Лист оценивания производственной организационно-технологической практики и стажировки (Приложение В).

Вступление (цель и задачи производственной организационно-технологической практики и стажировка, объект практики).

Текст отчета (характеристика объекта практики в соответствии с планом).

Выводы

Список использованных источников

Приложения

6. ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИ. ДНЕВНИКА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ И СТАЖИРОВКИ

Дневник является неотъемлемой частью отчета о производственной стажировке. Отчет без дневника кафедрой не принимается.

При заполнении дневника практики необходимо:

– **указать даты прибытия на предприятие объект практики и выбытия из предприятия (стр. 2 дневника), которые заверяются подписью ответственного лица и печатью предприятия;**

– **в соответствии с программой стажировки, оформить график прохождения производственной организационно-технологической практики и стажировки (стр. 4-5 дневника), а именно: первую неделю – исследование истории создания, факторов развития, материально-технической базы, формы собственности, статуса предприятия объекта практики; вторую неделю – изучение нормативно правовой базы организации и организационной структуры объекта практики; третью неделю – определение потребностей населения в услугах объекта практики; четвертую неделю – проведение маркетинговых исследований объекта практики; пятую неделю – анализ проблем развития объекта практики и предоставления предложений относительно улучшения его деятельности.**

– осуществлять рабочие записи во время производственной организационно-технологической практики и стажировки, указывая этапы выполнения графика производственной организационно-технологической практики и стажировки (стр. 6-9 дневника);

– по завершению производственной организационно-технологической практики и стажировки, студент должен получить отзыв и оценку своей работы у руководителя практики от предприятия, заверенный подписью руководителя и печатью предприятия (стр. 10 дневника);

– перед защитой отчета о производственной стажировке студент должен получить отзыв и вывод руководителя практики от университета о прохождении производственной организационно-технологической практики и стажировке (стр. 11 дневника).

Дневник и отчет о производственной стажировке после его защиты сохраняется на кафедре.

7. ЗАЩИТА И ОЦЕНИВАНИЕ ОТЧЕТА О ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ И СТАЖИРОВКЕ

После завершения производственной организационно-технологической практики и стажировки студент готовит письменный отчет, подает его на проверку руководителю, после чего происходит его защита (не позже 30-31 августа текущего года).

В процессе защиты студент докладывает главную цель и задание производственной организационно-технологической практики и стажировки, а затем отвечает на вопросы. В зачетно-экзаменационной ведомости выставляются общая итоговая оценка по 100-бальной системе и оценка в 4-х бальной системе.

Перевод 100-бальной шкалы оценивания в 4-х бальную и шкалу по системе *ЕКТС* для фиксации в нормативных документах университета осуществляется в следующем порядке:

Шкала начисления итоговых баллов

<i>Общее количество баллов по 100-бальной шкале</i>	<i>Оценка по системе ЕКТС</i>	<i>Оценка по национальной шкале</i>	<i>Качественные критерии оценки знаний</i>
90-100	A	5 (отлично)	Глубокие знания, возможно незначительное количество несущественных ошибок
82-89	B	4 (очень хорошо)	Крепкие знания с возможными несколькими ошибками
74-81	C	4 (хорошо)	Достаточные знания с возможными несколькими ошибками
67-73	D	3 (удовлетворительно)	Достаточные знания, но есть немало ошибок
60-66	E		Минимальные знания
35-60	FX	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи	Недостаточные знания с большим количеством существенных ошибок
0-34	F	2 (неудовлетворительно) с обязательным повторным изучением дисциплины	Отсутствие знаний

Студент, который не прошел производственной организационно-технологической практики и стажировки, имел серьезные нарушения трудовой дисциплины, получил неудовлетворительную оценку при защите, отчисляется из университета за невыполнение учебного плана.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Образец титульной страницы

Высшее учебное заведение Укоопсоюза
«Полтавский университет экономики и торговли»
кафедра туристического и гостиничного бизнеса

ОТЧЕТ

о производственной организационно-технологической практике и стажировке на (в)

*название субъекта туристической деятельности, в пределах которого студент проходил производственную
стажировку*

Допускается к защите

«__» _____ 20__ г.

Руководитель _____

Отчет защищен «__» _____ 20__.

Оценка _____

Члены комиссии _____

Выполнил (ла) студента (ки)
группы _____

Руководитель _____

Полтава – 20__

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Образец оформления содержания
отчета производственной организационно-технологической практике и
стажировке

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление.....	3
1. Характеристика объекта практики (название, история создания, факторы развития, материально-техническая база, форма собственности, статус предприятия).....	4
2. Нормативно правовая база объекта практики.....	9
3. Анализ организационной структуры объекта практики.....	13
4. Потребности населения в услугах объекта практики.....	16
5. SWOT-анализ объекта практики.....	19
6. Дополнительные услуги организации и обслуживания клиентов (размещение, питание, экскурсионное обслуживание).....	22
7. Проблемы развития и предложения относительно улучшения деятельности объекта практики.....	24
Выводы.....	26
Список использованных источников.....	27
Приложение.....	29

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Лист оценивания производственной организационно-технологической практики и стажировки

_____ **ФИО студента**

№ п/п	Критерии оценивания	Баллы	
		руководитель	комиссия
<i>Содержание (до 60 баллов)</i>			
1.	Обоснование актуальности производственной организационно-технологической практики и стажировки в исследовании объекта туристической сферы (до 5 баллов)		
2.	Полнота исследования объекта туристической сферы (до 10 баллов)		
3.	Использование достоверных (виртуальных) статистических и фактических данных, которые характеризуют объект туристической сферы (до 10 баллов)		
4.	Использование новейших информационных источников, действующих нормативных и законодательных документов (до 10 баллов)		
5.	Творческий подход в исследовании объекта туристической сферы (до 10 баллов)		
6.	Наличие в отчете производственной организационно-технологической практики и стажировки наглядных материалов (таблиц, графиков, схем, рисунков), и их анализ (до 10 баллов)		
7.	Обоснованность выводов (до 5 баллов)		
<i>Оформление и организация выполнения (до 20 баллов)</i>			
8.	Соответствие действующим стандартам относительно оформления отчета производственной организационно-технологической практики и стажировки в целом (титульный лист, содержание, структура, ссылка на литературные источники) (до 5 баллов)		
9.	Соответствие действующим стандартам относительно оформления таблиц, формул, и графических иллюстраций, рисунков (до 5 баллов)		
10.	Соответствие действующим требованиям относительно оформления литературных и других информационных источников (до 5 баллов)		
11.	Соблюдение графика выполнения отчета производственной организационно-технологической практики и стажировки (до 5 баллов)		
<i>Защита (до 20 баллов)</i>			
12.	Полнота и лаконичность освещения в докладе ключевых аспектов отчета о производственной стажировке (до 10 баллов)	X	
13.	Аргументация и полнота ответов на дополнительные вопросы (до 10 баллов)	X	
<i>Всего баллов</i>			
<i>Итоговая оценка по национальной шкале</i>			
<i>Итоговая оценка по шкале ЕКТС</i>			
<i>Подпись членов комиссии</i>			

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємств туристичної індустрії / С. Мельниченко, Н. Ведмідь. – К.: ЦУЛ, 2005. – 205 с.
2. Організація туризму: підручник / І. М. Писаревський, С.О. Погасій, М. М. Поколодна та ін.; за ред. І. М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2008. – 541 с.
3. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : Закон України від 18.11.03 р. № 1282-IV.[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1282-15>
4. Про затвердження положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України : НАКАЗ Міністерства освіти України № 93 від 8 квітня 11993 року.[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0035-93>
5. Про затвердження порядку укладення договору про стажування студентів вищих та учнів професійно-технічних навчальних закладів на підприємствах, в установах та організаціях і типової форми договору про стажування студентів вищих та учнів професійно-технічних навчальних закладів на підприємствах, в установах та організаціях. Постанова Кабінету Міністрів від 16 січня 2013 року [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/20-2013-п>
6. Про заходи щодо розвитку туризму і курортів в Україні : Указ Президента України від 21 лютого 2007 року № 136/2007. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/136/2007>
7. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : Навч. Посібник. – К.: ЦУЛ, 2007. – 234 с
8. Туризм в Україні [Електронний ресурс] / Держкомстат України, 2015. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
9. Федорченко В.К. Теоретичні та методологічні засади підготовки фахівців для сфери туризму : монографія / За ред. Н.Г. Ничкало. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2004. – 472 с.
10. Концепція розвитку туристичної та курортно-рекреаційної сфери Полтавської області. – Полтава : АСМІ, 2005. – 20 с.
11. SWOT-аналіз – основа формування маркетингових стратегій підприємства : Навч. посібник / за ред. [Л. В. Балабанова](#). – Донецьк : ДонДУЕТ, 2001. – 180 с.
12. World tourism [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.world-tourism.org>.

13. World Travel and Tourism Council [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.wttc.org/research/economic-impact-research/methodology>