

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО  
Кафедра економіки і бізнесу**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

В.о. зав. кафедри, к.е.н., доцент



Лариса БОЛТЯНСЬКА  
«31» серпня 2022р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«ТУРОПЕРЕЙТИНГ»**

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр»  
зі спеціальності 242«Туризм»  
за ОПП «Туризм»

(на основі повної загальної середньої освіти та ОКР “Молодший спеціаліст”)  
факультет економіки та бізнесу

2022 – 2023 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Туроперейтинг» для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальності 242 «Туризм» за ОПП «Туризм» (на основі повної загальної середньої освіти та ОКР “Молодший спеціаліст”). – Запоріжжя, ТДАТУ. 2022 - 12 с.

Розробник: Валентина Демко, к.е.н., доцент



Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Економіка і бізнес»

Протокол від «31» серпня 2022 року № 1

В.о.завідувача кафедри економіки і бізнесу

Лариса БОЛТЯНСЬКА



«31» серпня 2022р.

Схвалено методичною комісією факультету економіки та бізнесу зі спеціальності 242 «Туризм» за ОПП Туризм (на основі повної загальної середньої освіти та ОКР “Молодший спеціаліст”)

Протокол від « 02» вересня 2022 року № 1



Голова Анна КОСТЯКОВА

« 02» вересня 2022 року

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		<b>денна форма навчання</b>	
Кількість кредитів <b>6</b>	Галузь знань: <b>24 «Сфера обслуговування»</b> (шифр і назва)	<b>Обов'язкова</b>	
Загальна кількість годин – <b>180</b>	Спеціальність:  <b>242 «Туризм»</b>	Курс	Семестр
Змістових модулів – <b>2</b>		3-й	5-й
Тижневе навантаження: Аудиторних занять – <b>4 год.</b> Самостійної роботи студента – <b>8 год.</b>	Ступінь вищої освіти:  <b>«Бакалавр»</b>	<b>Вид занять</b>	<b>Кількість годин</b>
		Лекції	<b>20 год.</b>
		Лабораторні заняття	-
		Практичні заняття	<b>20 год.</b>
		Семінарські заняття	-
		Самостійна робота	<b>140 год.</b>
		<b>Форма контролю: екзамен</b>	

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Розвиток туризму в Україні як соціально-економічного явища значною мірою визначається попитом та пропозицією на ринку туристичних послуг, на який певною мірою впливає діяльність туроператорських та турагентських фірм, їх здатність створювати привабливий туристичний продукт та вміння успішно просувати його на ринку туристичних послуг. Тому навчальна дисципліна «Туроперейтинг» охоплює технологію створення та просування туристського продукту, організацію господарської діяльності туроператорів і турагентів, їх взаємодію та співпрацю із закладами розміщення та харчування, а також технологію проектування рекреаційного комплексу. Організацією відпочинку займаються туроператорські та турагентські фірми, основне завдання яких виявити потреби потенційних туристів, підібрати їм відповідні пропозиції, забезпечити документальне оформлення турів та повну інформаційну підтримку. Для успішного виконання цих завдань фахівці з туризму повинні мати певні фахові та особистісні компетентності, формування яких передбачено під час засвоєння курсу. Навчальна дисципліна «Туроперейтинг» є нормативною навчальною дисципліною, яка вивчається згідно з навчальним планом підготовки фахівців освітнього рівня «Бакалавр» спеціальності 242 «Туризм» для всіх форм навчання.

**Метою вивчення дисципліни "Туроперейтинг"** є формування системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо методологічного апарату технології туроперейтингу для вирішення конкретних економічних завдань, що

виникають у сфері туристської індустрії при розробці або просуванні нового турпродукту, заснуванні власного туристичного бізнесу, управлінні туристичними підприємствами або використанні послуг, що вони надають.

**Завдання вивчення дисципліни:**

- ознайомлення зі сферою роботи туроператорів та туристичних агенцій;
- вивчення діяльності організацій та підприємств туристичної індустрії;
- вивчення механізмів планування, проектування та калькуляції туристичної продукції;
- визначення особливостей договірної роботи між турагентами, туроператорами та споживачами туристичного продукту;
- ознайомлення з механізмами просування турпродукту;
- аналіз мотиваційних чинників подорожей туристів вивчення особливостей роботи з клієнтами.

**Об'єктом вивчення дисципліни** «Туроперейтинг» є форми та закономірності розвитку підприємств туристичної індустрії.

**Предметом вивчення дисципліни** є організація та технологія діяльності туроператорів, турагентів та їх об'єднань.

Освітня компонента забезпечує набуття здобувачами ВО:

- *Загальних компетентностей:*

ЗК01. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні

ЗК02. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя

ЗК03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

ЗК04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу

ЗК05. Прагнення до збереження навколишнього середовища

ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК07. Здатність працювати в міжнародному контексті

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

- *Спеціальних (фахових) компетентностей:*

ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління

ФК5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів

ФК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)

ФК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту

ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

ФК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних формажорних обставинах

ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал

ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

ФК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

ФК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства

ФК16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

*- Програмних результатів навчання:*

РН2. 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.

РН3. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.

РН6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

РН7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

РН8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

РН9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

РН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

РН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

РН 21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

**soft skills**

- уміння проявляти критичне, самокритичне, креативне мислення;
- уміння презентувати інформацію та прилюдно виступати;
- уміння аналізувати ситуацію, планувати процес, приймати рішення;
- здатність спілкуватися, відстоювати позицію, управляти командою;
- здатність демонструвати навички самостійної роботи.

### **3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **Змістовий модуль 1. ОСНОВИ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ В УКРАЇНІ**

##### **Тема 1. Основи туроперейтингу**

- 1.1. Характеристика основних понять як об'єктів вивчення дисципліни
- 1.2. Етапи розвитку туроперейтингу
- 1.3. Класифікація, види, функції та профіль діяльності туроператорів
- 1.4. Туристичний ринок

*Література: [1, 2, 4, 6, 10, 18]*

##### **Тема 2. Туроперейтинг та агентський бізнес в Україні**

- 2.1. Організація туроператорського та турагентського бізнесу
- 2.2. Роздрібні й оптові туристичні фірми і їхнє місце в структурі каналів збуту
- 2.3. Тлумачення терміну «аквізитор», джерела аквізиції туристів

*Література: [1, 2, 11, 17]*

##### **Тема 3. Формування збутової мережі туроператора**

- 3.1. Канали реалізації туристичного продукту
- 3.2. Збутова мережа туроператора: форми, види, функції
- 3.3. Нетрадиційні форми продажу

*Література: [1-3, 11, 15, 16]*

##### **Тема 4. Організація взаємодії між туроператором і турагентом**

- 4.1. Система комісійних як основа взаємин між турагентом і туроператором
- 4.2. Характер контрактних стосунків між туроператором і тур агентством
- 4.3. Агентська мережа і основні умови агентських угод. Завдання турагента при обслуговуванні туристів

*Література: [1, 2, 11-13, 17]*

##### **Тема 5. Вивчення потенційних споживачів, їх мотивів і цілей відпочинку**

- 5.1. Контрагентська мережа. Характеристика асортименту послуг туроператора
- 5.2. Мотивація подорожей та формування пакетів послуг
- 5.3. Співвідношення головної і вторинних цілей відпочинку. Бар'єри до подорожі

*Література: [1, 2, 11- 13, 16]*

## **Змістовий модуль 2. ФОРМУВАННЯ ТУРПРОДУКТУ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

### **Тема 6. Планування і проектування турпродукту як основні види діяльності туроператора**

- 6.1.Планування майбутнього турпродукту
- 6.2.Замовлений та інклюзив-тур. Пакет послуг
- 6.3.Технології проектування туристичного продукту

*Література: [1,2, 5, 13, 17, 20]*

### **Тема 7. Участь у виставкових заходах як основа просування турпродукту**

- 7.1.Різновиди виставкової діяльності
- 7.2.Характеристика етапів підготовки до виставки та їх специфіка
- 7.3.Організація участі фірми у виставці. Основні правила виставкової роботи

*Література: [1, 2, 11, 15-17]*

### **Тема 8. Програма туристичного обслуговування**

- 8.1.Визначення програмного туризму. Характеристика термінів «програма обслуговування», «програма перебування»
- 8.2.Види програм обслуговування: рекреаційна, курортна, пізнавальна та ін.
- 8.3.Розробка туру та калькулювання його вартості

*Література: [1,2, 7, 8]*

### **Тема 9. Принципи, умови ефективності та правила розробки програм перебування туристів**

- 9.1. Принципи, види програмних заходів та їх характеристика. Стратегії, класи і програма обслуговування
- 9.2. Основні складові менеджменту обслуговування туристів. Гостинність
- 9.3. Правила розробки програм перебування туристів. Оформлення технологічних документів
- 9.4.Споживчі властивості туру

*Література: [1,2, 8, 9, 17]*

### **Тема 10. Організація туристичних подорожей туроператором**

- 10.1.Підписання договорів з готельним, харчовим, автотранспортним підприємствами
- 10.2.Підписання договорів з авіакомпанією, залізницею, екскурсійною фірмою, музеєм
- 10.3. Зарубіжні представники туроператорів: функції і організація роботи
- 10.4.Якість обслуговування, її критерії, організація контролю

*Література: [1,2, 7, 8, 13,17, 20]*

#### 4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				балів
			годин				
			лк.	лаб.	пр.	СРС	
<b>Змістовий модуль 1. ОСНОВИ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ В УКРАЇНІ</b>							
1	Лекція 1	Тема 1. Основи туropolерейтингу	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 1	ПЗ 1. Основи туropolерейтингу	-	-	2	-	3
	Самостійна робота	Тема 1. Основи туropolерейтингу	-	-	-	10	2
2	Лекція 2	Тема 2. Туropolерейтинг та агентський бізнес в Україні	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 2	ПЗ 2. Туropolерейтинг та агентський бізнес в Україні	-	-	2	-	3
	Самостійна робота	Тема 2. Туropolерейтинг та агентський бізнес в Україні	-	-	-	10	2
3	Лекція 3	Тема 3. Формування збутової мережі туropolератора	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 3	ПЗ 3. Формування збутової мережі туropolератора	-	-	2	-	3
	Самостійна робота	Тема 3. Формування збутової мережі туropolератора	-	-	-	10	2
4	Лекція 4	Тема 4. Організація взаємодії між туropolератором і турагентом	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 4	ПЗ 4. Організація взаємодії між туropolератором і турагентом	-	-	2	-	3
	Самостійна робота	Тема 4. Організація взаємодії між туropolератором і турагентом	-	-	-	10	2
5	Лекція 5	Тема 5. Вивчення потенційних споживачів, їх мотивів і цілей відпочинку	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 5	ПЗ 5. Вивчення потенційних споживачів, їх мотивів і цілей відпочинку	-	-	2	-	3
	Самостійна робота	Тема 5. Вивчення потенційних споживачів, їх мотивів і цілей відпочинку	-	-	-	10	2
6, 7	Самостійна робота	Підготовка до написання ПМК I	-	-	-	20	-
	ПМК I	Підсумковий контроль за змістовим модулем I	-	-	-	-	10
<b>Всього за змістовий модуль 1 – 90 год.</b>			<b>10</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>70</b>	<b>35</b>
<b>Змістовий модуль 2. ФОРМУВАННЯ ТУРПРОДУКТУ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ</b>							
8	Лекція 6	Тема 6. Планування і проектування турпродукту як основні види діяльності туropolератора	2	-	-	-	-



	Практичне заняття 6	ПЗ 6. Планування і проектування турпродукту як основні види діяльності туроператора	-	-	2	-	3
	Самостійна робота	Тема 6. Планування і проектування турпродукту як основні види діяльності туроператора	-	-	-	10	2
<b>9</b>	<b>Лекція 7</b>	Тема 7. Участь у виставкових заходах як основа просування турпродукту	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 7	ПЗ 7. Участь у виставкових заходах як основа просування турпродукту	-	-	2	-	3
	Самостійна робота	Тема 7. Участь у виставкових заходах як основа просування турпродукту	-	-	-	10	2
<b>10</b>	<b>Лекція 8</b>	Тема 8. Програма туристичного обслуговування	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 8	ПЗ 8. Програма туристичного обслуговування	-	-	2	-	3
	Самостійна робота	Тема 8. Програма туристичного обслуговування	-	-	-	10	2
<b>11</b>	<b>Лекція 9</b>	Тема 9. Принципи, умови ефективності та правила розробки програм перебування туристів	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 9	ПЗ 9. Принципи, умови ефективності та правила розробки програм перебування туристів	-	-	2	-	3
	Самостійна робота	Тема 9. Принципи, умови ефективності та правила розробки програм перебування туристів	-	-	-	10	2
<b>12</b>	<b>Лекція 10</b>	Тема 10. Організація туристичних подорожей туроператором	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 10	ПЗ 10. Організація туристичних подорожей туроператором	-	-	2	-	3
	Самостійна робота	Тема 10. Організація туристичних подорожей туроператором	-	-	-	10	2
<b>13, 14</b>	Самостійна робота	Підготовка до написання ПМК I	-	-	-	20	-
	ПМК I	Підсумковий контроль за змістовим модулем I	-	-	-	-	10
<b>Всього за змістовий модуль 2 – 90 год.</b>			<b>10</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>70</b>	<b>35</b>
<b>Екзамен</b>							<b>30</b>
<b>Всього з навчальної дисципліни – 180 год.</b>							<b>100</b>

## 5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ

### ЗМІСЛОВИЙ МОДУЛЬ I

1. Характеристика основних понять як об'єктів вивчення дисципліни
2. Етапи розвитку туроперейтингу

3. Класифікація, види, функції та профіль діяльності туроператорів
4. Туристичний ринок
5. Організація туроператорського та турагентського бізнесу
6. Роздрібні й оптові туристичні фірми і їхнє місце в структурі каналів збуту
7. Тлумачення терміну «аквізитор», джерела аквізиції туристів
8. Канали реалізації туристичного продукту
9. Збутова мережа туроператора: форми, види, функції
10. Нетрадиційні форми продажу
11. Система комісійних як основа взаємин між турагентом і туроператором
12. Характер контрактних стосунків між туроператором і тур агентством
13. Агентська мережа і основні умови агентських угод. Завдання турагента при обслуговуванні туристів
14. Конрагентська мережа. Характеристика асортименту послуг туроператора
15. Мотивація подорожей та формування пакетів послуг
16. Співвідношення головної і вторинних цілей відпочинку. Бар'єри до подорожі

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II**

1. Планування майбутнього турпродукту
2. Замовлений та інклюзив-тур. Пакет послуг
3. Технології проектування туристичного продукту
4. Різновиди виставкової діяльності
5. Характеристика етапів підготовки до виставки та їх специфіка
6. Організація участі фірми у виставці. Основні правила виставкової роботи
7. Визначення програмного туризму. Характеристика термінів «програма обслуговування», «програма перебування»
8. Види програм обслуговування: рекреаційна, курортна, пізнавальна та ін.
9. Розробка туру та калькулювання його вартості
10. Принципи, види програмних заходів та їх характеристика. Стратегії, класи і програма обслуговування
11. Основні складові менеджменту обслуговування туристів. Гостинність
12. Правила розробки програм перебування туристів. Оформлення технологічних документів
13. Споживчі властивості туру
14. Підписання договорів з готельним, харчовим, автотранспортним підприємствами
15. Підписання договорів з авіакомпанією, залізницею, екскурсійною фірмою, музеєм
16. Зарубіжні представники туроператорів: функції і організація роботи
17. Якість обслуговування, її критерії, організація контролю

## 6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Базова:

1. Баєв В. В. Основи туropolерейтингу: навч. посіб. / В. В. Баєв. К.: ДП “Вид. дім “Персонал”. 2016. 156 с.
2. Бриль К. Г. Опорний конспект лекцій з курсу «Туropolерейтинг» для студентів всіх форм навчання напpямy підготовки 242 «Туризм». Чернігів: ЧНТУ. 2017. 249 с.
3. Брич В. Я. Туropolерейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ. 2017. 440 с.
4. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури. 2007. 224 с.
5. Карягін Ю.О., Тимошенко З.І., Демура Т.О., Мунін Г.Б. Маркетинг турпродукту. Підручник. К: Кондор. 2009. 394 с.
- 6.Квартальнов В.А. Туризм. Підручник. М: Фінанси і статистика. 2002. 320с.
- 7.Кіптенко В. К. Менеджмент туризму: Підручник. / В. К. Кіптенко. К : Знання, 2010. 502с.
- 8.Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф.Кифяк. – Чернівці: Книги-XXI. 2003. 300с.
9. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури. 2012. 248 с.
10. Організування туристичної діяльності: навч. посібник / О.Є.Кузьмін, А.В.Дубоделова, І.Я.Кулиняк, Х.Ю.Малкуш. Львів: Видавництво Львівської політехніки. 2015. 352с.
- 11.Правик Ю.М. Маркетинг туризму: підручник / Ю.М. Правик. К.: Знання, 2008. 303 с.
12. Ткаченко Т. І. Управління суб'єктами туристичного бізнесу в умовах сталого розвитку : дис... д-ра екон. наук: 08.06.01 / Київський національний торговельно- економічний ун-т. К. 2006. 557с.
- 13.Федорченко В.К. Туристичний словник-довідник: Навчальний посібник / В.К.Федорченко, І.М.Мініч. К.: Дніпро. 2000. 160 с.
14. Чорненко Н.В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник. К.: Атіка. 2006. 264 с.
- 15.Школа І.М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник / За ред. проф. І.М. Школи. Чернівці. 2003. 596с.

### Допоміжна:

Нормативно-правове забезпечення в галузі туристичної діяльності, періодичні видання, матеріали науково-практичних конференцій, монографії, статистичні довідники та ін.

## 7. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Освітній портал ТДАТУ <http://op.tsatu.edu.ua>

2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Методичний кабінет кафедри ЕБ
4. Сайт кафедри ЕІБ <http://www.tsatu.edu.ua/et/>
5. Джерела Інтернет