

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Голова Приймальної комісії ТНЕУ
А.І. Кривоватий
Протокол засідання
Приймальної комісії ТНЕУ
№ 2 від "06" лютого 2018 р.

ПРОГРАМА

*проведення додаткового фахового вступного випробування з «Туризму»
для претендентів на здобуття освітнього ступеня бакалавр за
спеціальностями:
242 «Туризм»;
241 «Готельно-ресторанна справа»*

Голова атестаційної комісії

Відповідальний секретар ПК ТНЕУ



Гутул О.Я.

Луцишина О.О.

Тернопіль 2018

Вступники повинні володіти системово базових знань з основ туризму, розуміти концептуальні засади системного управління туристичними організаціями, презентувати вибіра організовувати якісні туристичні послуги, вміти вдосконалити організацію виробництва і обслуговування у закладах ресторанного господарства; вміти вдосконалити організацію процесу виробництва і надання готельних послуг.

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Основні поняття, класифікація та функції туризму

Термінологія та понятійний апарат туризму.

Система класифікації туризму.

Соціальна, гуманітарна й економічна функції туризму.

Фактори, що впливають на розвиток туризму.

Регулювання та управління туристичною діяльністю на міжнародному та національному рівнях

Мета й основні завдання регулювання туристської діяльності на міжнародному та національному рівнях.

Міжнародні документи, що регламентують туристичну діяльність.

Державні органи регулювання туристичної діяльності в Україні.

Основні законодавчі й нормативно-правові акти України у сфері туризму.

Організаційні засади створення і діяльності туристичного підприємства

Цілі та завдання туристичного підприємства на туристичному ринку.

Види туристичних підприємств та їх особливості.

Розробка засновницьких документів та державна реєстрація туристичного підприємства.

Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства.

Випадки і порядок ліквідації туристичного підприємства.

Турипродукт – як предмет діяльності туристичного підприємства

Економічна сутність турипродукту як різновидності товару.

Види та класифікація турів.

Турпакет: сутність, поняття, основні характеристики. Складові турпакету.

Вимоги до організації турів, національні та міжнародні рекомендації та стандарти.

Методика та етапи розробки туру.

Організація та продаж туристичних подорожей

Визначення маркетингової сутності та специфічних рис туристичних подорожей.

Трансформація туристичного продукту від «ідеї» до «продукту розширеного».

Функції туроператорів і турагентів у розробленні та продажу турипродуктів.

Посадові обов'язки та навчання персоналу туристичного підприємства.

Організація маркетингової діяльності туристичного підприємства.

Туристичні формальності.

Особливості організації співпраці туристичного підприємства з постачальниками послуг

Склад учасників туристичного обслуговування.

Організація співпраці туристичного підприємства з постачальниками послуг.

Критерії оцінки та відбору ділових партнерів та постачальників.

Договірні відносини в туризмі

Міжнародні конвенції та положення, якими регулюються договірні відносини в туризмі.

Характеристика основних видів договорів, що укладаються в туризмі.

Договірні відносини, що виникають між туристичними операторами та туристичними агентами.

Договірні відносини, що виникають між туристичними агентами та туристами.

Договірні відносини, що виникають між туристичними агентами та підприємствами-постачальниками туристичних послуг

Організація надання послуг з розміщення та харчування туристів

Організація з надання послуг розміщення туристів.

Особливості організації діяльності закладів розміщення туристів.

Організація надання послуг з харчування туристів.

Особливості організації санаторно-курортного лікування.

Організація анімаційної діяльності в туризмі.

Організація транспортного обслуговування в туризмі

Місце та значення транспорту в організації туристської діяльності.

Особливості організації транспортних турів.

Перевезення різними видами транспорту.

Вибір маршрутів перевезення туристів.

Організація екскурсійного обслуговування

Основи екскурсознавства та організація екскурсійної діяльності на туристично-екскурсійних підприємствах.

Екскурсія, її сутність, основні функції та ознаки.

Технологія проектування та формування послуги «екскурсія».

Методичне забезпечення надання екскурсійних послуг.

Туристичні формальності

Види формальностей у міжнародному туризмі.

Поліцейські формальності.

Паспортні формальності.

Візові формальності.

Митні формальності та валютний контроль.

Медико-санітарні формальності.

Формальності безпеки.

Новітні інформаційні технології в туризмі

Використання програмного забезпечення та можливостей мережі Інтернет з метою планування, розробки, організації та просування турів.

Комп'ютерні системи резервування (бронювання) на міжнародному туристичному ринку: AMADEUS, Worldspan, Galileo.

Сфера застосування інформаційних технологій в туристичному бізнесі.

Знайомство з готельним господарством

Познайомтеся із нашим персоналом.

Послуги готелів.

Зручності для сімейного відпочинку.

Служба паркування.

Характеристика номерів у готелях.

Обслуговування клієнтів

Ресторани і кафе при готелях.

Познайомтеся із персоналом ресторану.

Замовлення стовпиків у ресторані.

Замовлення сніданків (континентальний снідачок, снідачок "шведський стіл").

Робота барів.

Ресторанне господарство при готелі

Познайомтеся із персоналом кухні ресторану.

Посуд, ножі, виделки, ложки.

Устаткування для кухні в ресторані.

Приготування страй.

У готелі

Регістрація у готелі.

Бронювання номерів.

Бонусні програми.
Підтвердження бронювання.

Готельні сервіси

Служба паківток у готелі.
Служба консьєржа.
Випадки екстреного виїзду із готелю.
Евакуація.

Заїїтайте до нашого ресторану

Ресторани: привітання та розташування клієнтів.
Меню ресторану.
Замовлення в ресторані.
Офіціанти..

Ресторан із середини

Обслуговування у номерах.
Банкети.
Санітарні норми зберігання продуктів і страв.
Замовлення продуктів для ресторану.

Додаткові послуги готелю

Додаткові послуги готелю.
Ділові поїздки.
Адміністратор готелю.
Вирішення проблем бронювання.

Організація обслуговування гостей

Вирішення проблем

Вирішення проблем із несправностями у номері готелю.
Скарги, розгляд скарг.
Проблеми, що виникають у ресторані готелю.

Працюємо спільно

Пропонції та рекомендації гостям готелю.
Способи виплат послуг готелю.
Працюємо спільно.
Безпека на кухні, санітарні норми.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

1. Поняття турист, туристська діяльність, туристські ресурси, рекреаційні системи
2. Класифікація туризму за різними ознаками, характеристика класифікаційних груп
3. Соціальна, гуманітарна та економічна функції туризму
4. Туризм як соціально-економічної системи.
5. Внутрішні та зовнішні фактори розвитку туризму
6. Поняття туристської індустрії та її складові елементи.
7. Особливості з'їзного, виїзного та внутрішнього туризму
8. Рекреація та її місце в туристичній індустрії.
9. Природні та антропогенні туристичні ресурси.
10. Історико-культурні фактори розвитку туризму
11. Основні нормативно-правові акти регулювання туристичної діяльності в Україні
12. Основна мета державного регулювання туристської діяльності
13. Органи державного управління туристською діяльністю в Україні.
14. Інструменти державного регулювання туристської діяльності
15. Регіональні міжнародні туристські організації.
16. Спеціалізовані туристські організації та об'єднання, особливості діяльності.
17. Міжнародні акти, що регулюють туристську діяльність
18. Спільні та відмінні ознаки функціонування туристичних операторів та тур агентів.
19. Функції туроператорів як суб'єктів туристської індустрії.
20. Поняття та види турипродукту
21. Стадії життєвого циклу туристського продукту.
22. Різниця між основними й додатковими туристськими послугами
23. Етапи проектування турипродукту
24. Робота, що виконують на стадії формування турипродукту
25. Напрямки просування туристського продукту на ринку туристських послуг
26. Основні параметри оцінки якості туристських послуг
27. Характеристика каналів розподілу туристського продукту
28. Стимулювання продажу туристського продукту
29. Вплив науково-технічного прогресу на організацію праці в туристських підприємствах
30. Основні види транспорту, що використовуються в туризмі
31. Типи закладів розміщення туристів за класифікаційними ознаками
32. Мета створення готельних ланцюгів
33. Рекреаційно-туристські ресурси, що використовуються у оздоровчо-лікувальному туризмі?
34. Процес надання санаторно-курортних послуг
35. Основні методи санаторно-курортного лікування
36. Характерні риси автоматизації роботи туристських підприємств
37. Переваги використання інформаційних технологій в туризмі
38. Характеристика автоматизованих системи бронювання і резервування, що використовуються в туризмі.
39. Основні можливості Інтернету для туристського бізнесу
40. Вплив застосування інформаційних технологій на ефективність роботи туристських підприємств
41. Особливості організації анімаційних послуг в туризмі
42. Переваги продажу турипродуктів через мережу Інтернет
43. Значення виставок та ярмарок для розвитку туризму
44. Основні напрями рекламної діяльності, що застосовують туристичні підприємства
45. Загальні вимоги до готелів згідно з національним стандартом України „Класифікація готелів”.
46. Технологія прибирання санітарного вузла в номері.

47. Технологія прибирання санітарних вузлів та душних загального користування.
48. Безпечні методи роботи покоївки під час прибирання.
49. Етика поведінки покоївки.
50. Особливості роботи поверхового персоналу. Вимоги до особистості гігієни та охорони праці.
51. Склад поверхової служби та основні посадові обов'язки персоналу.
52. Посадові обов'язки покоївки. Безпечні методи роботи.
53. Порядок проведення інвентаризації на житловому поверку.
54. Зміст роботи завідуючої корпусом з організації роботи поверхового персоналу.
55. Організація бізнесного господарства готелю. Вимоги до бізнесових приміщень і повері.
56. Обов'язки портьє. Відповідальність за ключі від номерів.
57. Організація зберігання грошей і цінностей гостей.
58. Вимоги до зовнішнього вигляду персоналу. Уніформа в готелях.
59. Права й обов'язки гостей – споживачів готельних послуг.
60. Права й обов'язки готелю при наданні готельних послуг споживачам.
61. Правила оплати місць в готелі. Єдина розрахункова година.
62. Порядок виїзду з готелю. Правом номера від гостя.
63. Механізм формування ціни на послуги підприємства готельного господарства.
64. Виробничий менеджмент на підприємствах готельного та ресторанного господарства. Планування асортименту та обсягу послуг у туристичних підприємствах.
65. Основні елементи виробничого менеджменту готельних підприємств.
66. Управління ризиком у підприємницькій діяльності та шляхи запобігання банкрутства підприємств індустрії гостинності.
67. Сутність та основні види ризиків у діяльності підприємств індустрії гостинності.
68. Класифікація та характеристика ризиків підприємств індустрії гостинності.
69. Шляхи та заходи мінімізації рівня ризиків на підприємствах індустрії гостинності.
69. Конкурентні стратегії та впливовість конкурентних сил. Фактори конкурентоспроможності готельного та ресторанного підприємства.
70. Управління трудовою дисципліною підприємств готельно-ресторанної сфери.
71. Банкрутство підприємства: його суть та форми регулювання в Україні. Основні причини, що призводять до банкрутства підприємств індустрії гостинності.
72. Санация підприємства та умови її проведення. Форми санації підприємства.
73. Сучасні світові тренди та проблеми розвитку готельно-туристичної інфраструктури України.
74. Державні та регіональні програми розвитку туристично-готельної інфраструктури.
75. Глобалізація індустрії туризму і гостинності.
76. Специфіка послуг готельного бізнесу.
77. Культура обслуговування на підприємствах індустрії гостинності.
78. Обчислювальна техніка у готельному бізнесі.
79. Міжнародні гостинні мережі.
80. Використання реклами та PR в індустрії гостинності.
81. Умова харчування та методи обслуговування.
82. Виявлення якості продукції і діяльності підприємства.
83. П'ятирівнева модель якості обслуговування.
84. Підвищення комфорту готелів методом реконструкції та розширення спектру додаткових послуг.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Александрова, Анна Юрьевна. Международный туризм. - 2-е изд., перераб. и допол. - М.: КНОРУС, 2010. - 459 с.
2. Бойко М.Г. Цінність орієнтованого управління у туризмі / М.Г. Бойко. - К.: К.: нап. торг. - екон. ун-т, 2010. - 524 с.
3. Багорка М. О. Диверсифікація як фактор підвищення ефективності діяльності підприємства в сучасних умовах / М. О. Багорка, І. А. Білоткач // Інвестиції: практика та досвід. - 2011. - №10. - С. 17-21.
4. Білоткач І. М. Стратегічне управління туристичним підприємством: [монографія] / І. М. Білоткач. - Івано-Франківськ: [Видиство Третяк І. Я.], 2010. - 224 с.
5. Биринская Н.М. Туризмпрейтинг: Учебно-методическое пособие / Биринская Н.М., Сергеева Т.М. - Мн.: БГЭУ. - 2010. - 367 с.
6. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. - М.: Академия, 2010. - 304 с.
7. Виноградова О.В. Організація транспортного обслуговування туристів / О.В. Виноградова - Донецьк: ДонНУЕТ, 2012.
8. Горюха Т.А. Економіка туризму: теорія і практика [Текст]: навч. посіб. / Т.А. Горюха, А.Ф.Шербак. - К.: Колер, 2012. - 435с.
9. Додатково Г.П. Основы туризма. Учеб. пособие. - М.: ИКЦ "МарТ"; Ростов н/Д: изд. - ий центр "МарТ", 2008. - 320 с.
10. Деченко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 324 с.
11. Дрокіна Н.І. Менеджменту в туризмі: комплекс лекцій/ Н.І. Дрокіна, К.А. Панасюк-Довшик: ДонНУЕТ, 2012.
12. Економіка туризму: навчальний посібник /Ю.С.Камушков та ін. - Запоріжжя: Акцент ПП, 2012. - 192с.
13. Игитова М. Інновації в соціокультурному сервисі в туризмі [Електронний ресурс] / М. Игитова, Ю. Матюшина. - М.: Советский спорт, 2010. - 136 с.
14. Кудла Н.С. Менеджмент туристичного підприємства: підручник / Н.С. Кудла. - К.: Знання, 2012. - 343 с.
15. Кулик С. Теоретичні проблеми туризму: суспільно - географічний підхід: монографія / Степан Кулик. - Львів: Вид. центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. - 254 с.
16. Круш Г. Я. Основы гостиничной справе: Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2011. — С. 189-214.
17. Кітченко В.К. Менеджмент туризму [Електронний ресурс] / В. К. Кітченко. - К.: Знання, 2010. - 502 с.
18. Малиська М. П., Бердун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика. Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - С. 110-114.
19. Малиська М.П., Пандас І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика / Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — С. 224-309.
20. Малиська М. П., Худя В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник. - 2-ге изд., перероб та доп. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - С. 91-121.
21. Мариняк Я.О. Туризмознание: навч. - метод. посіб. / Я. Мариняк - Тернопіль: Вектор, 2012. - 32 с.
22. Моисеева М. Стратегическое управление туристской фирмой: [уч. пособие] / М. Моисеева. - М.: Финансы и статистика, 2011. - 202 с.
23. Михайличенко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г. І. Михайличенко, А. Ю. Сременко; Київ, нап. торг.-екон. ун-т. - К.: Київ, нап. торг.-екон. ун-т, 2011. - 391 с.

24. Менеджмент і маркетинг туризму: Навч. посібник / [Афонченкова Т.М., Булюк О.В., Масенко Б.П., Панченко Ю.В., Фелотова Н.В.]; за ред. О.Є.Лугініна. – К.: Видавничтво Лира-К, 2012. – 364 с.
25. Ушаков Д.С. Прикладной туруперейтинг / Д.С. Ушаков. – Москва: Ростов н/Д: изд – ный центр "МарТ", 2010. – 416 с.
26. Ушаков Д.С. Технологии выездного туризма / Д.С. Ушаков. – Москва: Ростов н/Д: изд – ный центр "МарТ", 2010. – 446 с.
27. Ушаков Д. Стратегическое планирование в туризме / Д. С. Ушаков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2009. – 285 с.
28. Філюкешко І.М. Економіка та організація туризму [Текст]: тексти лекцій / І.М.Філюкешко. – Ніжин: Вид-во НДТУ ім. М.Гоголя, 2011. – 103 с.
29. Школа І.М. Менеджмент туризму: Підручник / І.М.Школа, О.П. Корольчук. – Чернівці: Книги – XXI, 2011. – 464 с.
30. Гуляев В.Г. Туризм: экономика и социальное развитие / В.Г. Гуляев. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 304 с.
31. Маркіна І. А. Антикризове управління туристичними організаціями і підприємствами як засіб формування їхніх конкурентних переваг / І. А. Маркіна, В. М. Махонка // Проблеми економіки. – 2014. – № 2. – С. 205 – 210.
32. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку : монографія / За заг. ред. професора В. Г. Герасименка. – Одеса : Астропринт, 2013. – 304 с.
33. Саух І. В. Державне регулювання розвитку туризму: сутність поняття та проблеми визначення / І. В. Саух // Актуальні проблеми економіки. – 2014. – № 4 (154). – С. 54 – 59.
34. Сносюва С. І. Механізми вдосконалення розвитку регіонального туризму України / С. І. Сносюва // Теорія та практика державного управління. – 2014. – Вип. 3. – С. 148 – 153.
35. Байлик С. Н. Гостиничное хозяйство: обслуживание, организация, управление. – К.: ВИРА-Р (доповн.), 2006 – 235 с.
36. Бондаренко Г. Менеджмент гостиничниц и ресторанов. Учебное пособие. Минск, 2006.
37. Волков Ю. Ф. Технологии гостиничного обслуживания. – М.: Феникс, 2003. – 386 с.
38. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Уч. пособие. – Минск: ООО «Новое знание», 2000
39. Лесник А.Л., Машинский Н.П., Чернышев А.В. Организация и управление гостиничным бизнесом. - М.: Аспект Пресс, 2000. - 263с.
40. Ляпина А. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебн. Для нач. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук. А. Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.
41. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посібник. – К.: Кандор, 2005. – 408 с.
42. Уокер Джон. Введение в гостеприимство. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 365 с.
43. Черных Н.Б. Технологии путешествий и организация обслуживания клиентов: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2002. – 320с.

Додаткова

44. Соловьев Б. Л., Толстова Л. А. Менеджмент гостеприимства: Справ. -метод. пособие. М., 1997.
45. Стадник А. А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице: Метод. разработка. М.: Высш. шк. по туризму и гостиничному хозяйству, 1995.
46. Требования к индустрии гостиниц, ресторанов и кафе в 1992 году: По материалам Белой Книги ХОТРЕК. М., 1991.
47. Управление персоналом организации: Практикум: Учеб. пособие / Под ред. А.Я. Кибакова. М.: ИИЭРА-М, 1999.
48. Чернышев А.В., Лесник А.Л. Гостиничная индустрия: методы корпоративного менеджмента // Пять звезд. М., 1998. №1. С.18-24.

49. Чернышев А.В., Лесник А.Л. Гостиничная индустрия: конкуренция в новых условиях экономической среды // Пять звезд. М., 1998. №3. - с.29-32.

50. Чудновский А. и др. Специализированные кадры для гостинично-туристского комплекса: кого готовят вузы Москвы? // Пять звезд. М., 1998. №3. С.38-40.

Ресурси мережі Internet

Нормативні акти України// www.dau.kiev.ua

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова Прієзидиумної комісії ТНЕУ

 А.І. Кривошеїн

Критерій оцінювання

***рівня знань абітурієнтів на додатковому фаховому вступному випробуванні з Туризму
для претендентів на здобуття освітнього ступеня бакалавр за спеціальністю
242 «Туризм» та за спеціальністю 243 «Готельно-ресторанна справа»***

Рівень знань вступника оцінюється за 100 - бальною шкалою.

За шкалою Університету	За національною шкалою
90-100	відмінно
75-89	добре
60-74	задовільно
0-59	незадовільно

За допущення помилок при викладенні відповідей на поставлені питання та вирішення
завдань, можуть зніматися бали:

ВВ	За відсутності відповіді на завдання	20 (40) балів
ЧВ	За часткову відповідь на завдання	10 балів
ВЛ	При відсутності структурно-логічної схеми у викладенні відповіді на завдання білету	
НТ	Застосування у відповіді неправильних термінів і понять	5 балів
НВ	Невміння зробити висновок у відповіді на завдання	5 балів
ВЗ	Відсутність зв'язків між матеріалом, що висвітлює вступник (за кожну помилку)	1 бал

Абітурієнту нараховується загальна сума балів – різниця між максимальною можливою і
знятою кількістю балів.

Затверджено на засіданні ПК ТНЕУ
Протокол № 2 від 06.02.2018 р.

Голова атестаційної комісії

Відповідальний секретар ПК ТНЕУ

 **Гуцул О.Я.**

Луцишин О.О.