

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова Приймальної комісії ТНЕУ

А.І. Крижанівський
А.І. Крижанівський

Протокол засідання
Приймальної комісії ТНЕУ

№ 2 від "06" лютого 2018 р.

ПРОГРАМА

*проведення 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



Гугула О.Я.

Луцишин О.О.

Тернопіль 2018

Вступники повинні володіти системою базових знань з основ туризму, розуміти концептуальні засади системного управління туристичними організаціями, презентувати зміни, 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 класифікацій 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 порядки ліквідації туристичного підприємства.

Турпродукт – як предмет діяльності туристичного підприємства

Економічна сутність турпродукту 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 туристичної подорожі.

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

Функції туроператорів і турагентів у розробленні та продажу турпродуктів.

Посадові обов'язки та наванчання 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 вибору 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.

Потієвські формальності.

Паспортні формальності.

Візові формальності.

Митні формальності та валютний контроль.

Медино-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.

Сфери 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 сніданок, сніданок "шведський стіл").

Робота барів.

Ресторанне господарство при готелі

Познайомтеся із персоналом кухні ресторану.

Посуд, ножі, виделка, ложки.

Устаткування для кухні в ресторані. Приготування страв.

У готелі

Рестрація у готелі.

Бронювання номерів.

Бонусні програми.

Підтвердження бронювання.

Готельні сервіси

Служба pokojovok y готелі.

Служба консьержа.

Випадки екстреного вийду із готелю.

Евакуація.

Завітайте до нашого ресторану

Ресторани: привітання та розташування клієнтів.

Меню ресторану.

Замовлення в ресторані.

Офіціанти.

Ресторан із середина

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.

Сварга, розгляд сварг.

Проблеми, що виникають у ресторані готелю.

Працюємо спільно

Пропозиції та рекомендації гостям готелю.

Способи винятк 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'їжджого, виїжджого 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 просування 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 душових загального користування.

48. Безпечні методи роботи покоївки під час прибирання.
49. Етика поведінки покоївки.
50. Особливості роботи поверхового персоналу. Вимоги до особистої гігієни та зовнішнього вигляду.
51. Склад поверхової служби та основні посадові обов'язки персоналу.
52. Посадові обов'язки покоївки. Безпечні методи роботи.
53. Порядок проведення інвентаризації на житловому поверсі.
54. Зміст роботи завідувача корпусом з організації роботи поверхового персоналу.
55. Організація білітинного господарства готелю. Вимоги до білітинних приміщень і поверсі.
56. Обов'язки портье. 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. Слина розрахункова година.
62. Порядок виїзду з готелю. Прийом номера від гостя.
63. Механізми формування ціни на послуги підприємств 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. Класифікація та характеристика ризиків підприємств індустрії гостинності.
68. Шляхи та засоби 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. Ситуація підприємств та умови її проведення. Форми санації підприємств.
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. Обґрунтована техніка у готельному бізнесі.
79. Міжнародні гостинні мережі.
80. Використання реклами та PR в індустрії гостинності.
81. Умови харчування та методи обслуговування.
82. Взаємодія 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. Цілість орієнтованого управління у туризмі / М.Г. Бойко. - К.: К.; нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 524 с.
3. Багорка М. О. Диверсифікація як фактор підвищення ефективності діяльності підприємств в сучасних умовах / М. О. Багорка, І. А. Білотка // Інвестиції: практика та досвід. - 2011. - №10. - С. 17-21.
4. Білотка І. М. Стратегічне управління туристичним підприємством: [монографія] / І. М. Білотка. - Івано-Франківськ: [Видавель Третяк І. Я.], 2010. - 224 с.
5. Барицкая Н.М. Туроперейтинг: Учебно-методическое пособие / Барицкая 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. Городин Т.А. Економіка туризму: теорія і практика [Текст]: навч. посіб. / Т.А. Городин, А.Ф.Щербак. - К.: Кондор, 2012. - 435с.
9. Долженко Г.П. Основы туризма. Учеб. пособие. - М.: ИКЦ "МарТ"; Ростов н/Д: изд. - ий центр "МарТ", 2008. - 320 с.
10. Дзюченко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 224 с.
11. Дрокіна Н.І., Менеджменту в туризмі: конспект лекцій/ Н.І. Дрокіна, К.А. Панасюк-Донецька: ДонНУЕТ, 2012.
12. Економіка туризму: навчальний посібник /О.С.Камушков та ін. - Запоріжжя: Аспект ПП, 2012. - 192с.
13. Изотова М. Инновации в социокультурном сервисе и туризме [Електронний ресурс] / М. Изотова, Ю. Малюкина. - М.: Советский спорт, 2010. - 136 с.
14. Кудла Н.С. Менеджмент туристического предприятия: 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. Крузь Г. Я. Основы гостиничной справи: Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2011. — С. 189–214.
17. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму [Електронний ресурс] / В. К. Кіптенко. - К.: Знання, 2010. - 502 с.
18. Мальська М. П., Бердус О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика. Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - С. 110-114.
19. Мальська М.П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика / Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — С. 224-309.
20. Мальська М. П., Худю В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник. - 2-ге вид., перероб та доп. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - С. 91-121.
21. Мариняк Я.О. Туризмознавство: навч. - метод. посіб. / Я. Мариняк - Тернопіль: Вектор. 2012. - 32 с.
22. Монссона М. Стратегическое управление туристской фирмой: [уч. пособие] / М. Монссона. - М.: Финансы и статистика, 2011. - 202 с.
23. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Сременко; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. - 391 с.

24. Менеджмент і маркетинг туризму: Навч. посібник / [Афонісінова Т.М., Булюк О.В., Масенко Б.П., Панченко Ю.В., Федотова Н.В.]; за ред. О.Є.Дугініна. – К.: Видавництво Ліра-К, 2012. – 364 с.
25. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг / Д.С. Ушаков. – Москва: Ростов н/Д: изд-ий центр "МарГ", 2010. – 416 с.
26. Ушаков Д.С. Технология выездного туризма / Д.С. Ушаков. – Москва: Ростов н/Д: изд-ий центр "МарГ", 2010. – 446 с.
27. Ушаков Д. Стратегическое планирование в туризме / Д.С. Ушаков. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 385 с.
28. Філошенко І.М. Економіка та організація туризму [Текст]: тексти лекцій / І.М. Філошенко. – 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. Машова // 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. Сносєва С. І. Механізми вдосконалення розвитку регіонального туризму України / С. І. Сносєва // Теорія та практика державного управління. – 2014. – Вип. 3. – С. 148 – 153.
35. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: обслуживание, организация, управление. – К.: ВПРА-Р (дополн.), 2006 – 235 с.
36. Бондаренко Г. Менеджмент гостиничный и ресторанов. Учебное пособие. Минск, 2006.
37. Волков Ю. Ф. Технология 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. Лапина А. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебн. Для высш. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук. А. Ю. Лапина. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.
41. Роглев Х. Я. Основы готельного менеджменту: Навч. посібник. – К.: Кандор, 2005. – 408 с.
42. Уокер Джон. Введение в гостеприимство. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 365 с.
43. Черных Н.Б. Технология путешествий и организации 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. Требоваия 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. Кабанова. М.: ИНФРА-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.П. 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 Приймальної комісії ТНЕУ

 **А.І. Кривосавтєв**

Критерії оцінювання

*рівня знань вступників на фаховому вступному випробуванні з «Туризму»
для претендентів на здобуття освітнього ступеня бакалавр за спеціальністю 242
«Туризм» та за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»*

Рівень знань вступника оцінюється за 100-бальним шкалою.

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

За досягнення помілок при висвітленні відповідей на поставлені питання та вирішення задачі, можуть зніматися бали:

ВВ	За відсутності відповіді на завдання	20 (40) балів
ЧВ	За частковою відповіддю на завдання	10 балів
ВЛ	При відсутності структурно-логічної схеми у складенні відповіді на завдання білету	
НЛ	Застосування у відповіді невірних термінів і понять	3 бали
НВ	Невірні пробні висновки у відповіді на завдання	3 бали
ВЛ	Відсутність зв'язів між матеріалом, що висвітлює вступник (за кожною помилку)	1 бал

Абітурієнту виставляється загальна сума балів – різниця між максимально можливою і знятою кількістю балів.

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

Голова атестаційної комісії

Відповідальний секретар ПК ТНЕУ

Гугул О.Я.

Луцкини О.О.

