

**Міністерство освіти і науки України
Київський національний торговельно-економічний університет
Вінницький торговельно-економічний інститут**

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова приймальної комісії

 **Наталія ЗАМКОВА**

10 березня 2021 р.



**ПРОГРАМА
вступних фахових випробувань**

| | |
|------------------|---------------------------|
| освітній ступінь | «бакалавр» |
| галузь знань | 24 «Сфера обслуговування» |
| спеціальність | 242 «Туризм» |
| освітня програма | «Туризм» |

Вінниця 2021

ВСТУП

Програма вступного випробування з дисциплін професійної підготовки для здобуття освітнього ступеня «бакалавр» підготовлена відповідно до освітньо-професійної програми (ОПП) підготовки бакалавра галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм».

Вступне випробування має форму письмового тестування і призначено для виявлення рівня підготовки вступника, ступеня опанування ним професійних знань та вмінь.

Програма вступного випробування складається з чотирьох розділів:

1. Вступ.
2. Основний зміст.
3. Критерії.
4. Список рекомендованих джерел.

Основний зміст складається з п'яти розділів:

1. Технологія і організація туристичного обслуговування.
2. Географія туризму.
3. Туристичне краєзнавство.
4. Готельний сервіс.
5. Організація екскурсійного обслуговування.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

1. ТЕХНОЛОГІЯ І ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Характеристика сутності організації туристичного обслуговування.

Сутність поняття «організація». Сутність туризму. Особливості туризму як об'єкта управління. Сучасні підходи до визначення туризму. Статистичне визначення туризму. Визначення туризму за законодавством України. Місце і роль туризму в економіці країни. Переваги організованого туризму і перспективи його розвитку.

1.2. Класифікація і функції туризму.

Понятійний апарат туризму. Існуюча система класифікації туризму. Соціальна, гуманітарна й економічна функції туризму. Туризм, як соціально-економічна система. Фактори, що впливають на розвиток туризму. Характеристика туристичних ресурсів України. Особливості туристичної діяльності в Україні. Перспективи розвитку туризму в Україні.

1.3. Міжнародне регулювання туристичної діяльності.

Мета та основні завдання регулювання туристичної діяльності на міжнародному рівні. Міжнародні організації, які координують туристичну діяльність. Основні міжнародні документи, що регламентують туристичну діяльність. Міжнародні відносини України у сфері туризму.

1.4. Організація державного управління туристичною діяльністю в Україні.

Державні органи регулювання туристичної діяльності в Україні. Туристична політика в Україні та її основні положення. Основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму, що діють в Україні. Основні важелі впливу держави на туристську діяльність. Сутність туристичних формальностей. Паспортно-візові формальності. Митні формальності. Валютні формальності. Страхові формальності. Права й обов'язки туристів.

1.5. Туристичне підприємство як суб'єкт господарювання, його основні цілі.

Загальна характеристика підприємства, мета його функціонування. Види підприємств. Поняття про зовнішнє і внутрішнє середовище підприємства. Напрями діяльності підприємств. Основні цілі створення і функціонування туристичних підприємств. Види туристичних підприємств та їх особливості. Принципи організації їх діяльності. Ресурсне забезпечення туристичного підприємства. Перспективи розвитку туристичних підприємств в Україні.

1.6. Організаційні засади створення туристичного підприємства.

Вибір організаційно-правової форми туристичного підприємства.

Обґрунтування організаційної структури управління туристичним підприємством. Розробка засновницьких документів, державна реєстрація і організаційне оформлення туристичного підприємства. Характеристика засновницьких документів для туристичних підприємств. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства. Випадки і порядок ліквідації туристичного підприємства.

1.7. Характеристика основних технологічних процесів на туристичних підприємствах.

Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси. Технологічні аспекти формування туристичних послуг і доставки туристичного продукту до споживача. Організація обслуговування клієнтів туристичної фірми. Особливості організації спеціалізованих видів туризму. Основні проблеми організації спеціалізованих видів туризму. Правила організації і проведення заходів виставочної індустрії. Основні цілі й завдання участі туристичних підприємств у виставках.

1.8. Управління туристичним підприємством.

Планування роботи туристичного підприємства. Маркетингова діяльність й реалізація збутової політики туристичного підприємства. Організація рекламної діяльності туристичного підприємства. Управління персоналом на туристичному підприємстві. Фінансово-економічна робота на туристичному підприємстві. Організація обліку й звітності на туристичному підприємстві.

1.9. Ліцензування туристичної діяльності.

Необхідність і цілі ліцензування. Основні визначення з ліцензування. Нормативно-правова база ліцензування. Порядок оформлення ліцензій. Умови ліцензування. Контроль за дотриманням ліцензійних умов.

1.10. Договірні відносини в туризмі.

Загальна характеристика договірної роботи. Вимоги до укладання договорів. Договірні відносини між туристичними підприємствами. Договірні відносини між туристичними підприємствами і підприємствами зовнішнього середовища. Договірні відносини між туристичними підприємствами і споживачами туристичних послуг. Характеристика договірних документів у галузі туризму.

1.11. Договірні відносини з готельним підприємством та підприємством харчування.

Угода на квоту місць з гарантією завантаження 30-80%. Угода на квоту місць без гарантії заповнення. Угода про повне придбання місць з повною оплатою. Угода про поточне бронювання. Договір з підприємством харчування. Угода на квоту місць з гарантією завантаження 30-80%. Угода на квоту місць без гарантії заповнення. Угода про повне придбання місць з повною оплатою. Угода про поточне бронювання. Договір з підприємством харчування.

1.12. Туроперейтинг та агентський бізнес у туризмі.

Структура туристичної індустрії. Функції туроператорів, як суб'єктів туристичної індустрії. Поняття про концепцію генералізації турпродукту та його життєвий цикл. Параметричний опис складових якості турпродукту. Принципи та інструменти керування якістю турпродукту. Сутність і значення туристичного оператора. Функції туроператора. Організація агентського бізнесу. Види та форми агентської роботи. Форма збутової мережі туроператорів. Аквізиція туристів та основні методів продажу в туризмі.

1.13. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.

Структура основного технологічного процесу туристичної діяльності. Технологічні цикли. Технологічні операції. Основні вимоги, що висуваються до суб'єктів туристичної діяльності. Виробництво, просування, реалізація і споживання туристичних послуг. Технологія проектування туру. Технологія проектування програми перебування та програми обслуговування туристів. Основні принципи формування туристичних маршрутів.

1.14. Організація обслуговування клієнтів.

Технологія формування збутової мережі. Ринкові канали просування туристичного продукту. Не рекламні методи просування туристичного продукту. Основний технологічний цикл: технологія гостинності; технологія надання туристичних послуг; технологія туристичних процедур. Обслуговуючий технологічний цикл: інформаційні технології; технологія після продажного обслуговування; технологія ведення туристичної документації. Допоміжний технологічний цикл щодо процесу споживання туристичних послуг. Технологія після продажного обслуговування.

1.15. Страхування у туризмі.

Сутність і основні поняття страхування. Загальна характеристика системи страхування. Сучасний стан страхового ринку України. Розвиток окремих видів страхування. Види страхування, що застосовуються в туризмі. Характеристика ризиків у туристській діяльності. Особливості прояву ризиків туристського підприємства. Ризики туристів. Місце страхування серед методів керування ризиками в туристській діяльності. Розробка програм страхування ризиків для туристського підприємства. Укладання договорів між туристськими підприємствами і страховими компаніями. Ефективність страхування в туризмі.

1.16. Стандарти туристичного обслуговування.

Структура та зміст Міждержавного стандарту ГОСТ 28681.1-95. «Проектування туристських послуг». Структура та зміст ДСТУ 4268:2003 Національного стандарту України «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги». Структура та зміст ДСТУ 4269:2003 Національного стандарту України «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Загальні вимоги до умов ліцензування. Ліцензійні вимоги та умови провадження

туристичної діяльності. Основні задачі сертифікації. Обов'язкова та добровільна сертифікація готельних послуг.

2. ГЕОГРАФІЯ ТУРИЗМУ

2.1. Географія рекреаційних видів туризму.

Географічна характеристика купально-пляжного туризму. Інфраструктура купально-пляжного туризму. Центри купально-пляжного туризму в Україні, Європейському туристичному регіоні, світі.

Географічна характеристика лікувально-оздоровчого туризму. Види лікувально-оздоровчого туризму. Типологія курортів. Географія основних курортів та центрів лікувально-оздоровчого туризму України, Європейського туристичного регіону, світу.

Географічна характеристика розважального туризму. Різновиди розважального туризму. Географія центрів розважального туризму України, Європейського туристичного регіону, світу.

Географічна характеристика круїзного туризму. Види круїзів. Круїзні судна.

Географія центрів, районів розвитку та маршрутів круїзного туризму в світі.

2.2. Географія активних видів туризму.

Географічна характеристика гірськолижного туризму. Історія, види та інфраструктура гірськолижного туризму. Географія центрів та регіонів розвитку гірсько-лижного туризму в Україні, Європейському туристичному регіоні, світі.

Географічна характеристика дайв-туризму. Види дайвінгу. Інфраструктура дайвінгу. Географія центрів та регіонів розвитку дайв-туризму в Україні, Європейському регіоні, світі.

Географічна характеристика гольф-туризму. Географія центрів та регіонів розвитку гольф-туризму в Європейському туристичному регіоні та світі.

Географічна характеристика екстремального та пригодницького туризму. Водні, наземні, гірські, повітряні та екзотичні види екстремального туризму. Види пригодницького туризму. Географія центрів та регіонів розвитку екстремальних та пригодницьких видів туризму в Україні. Європейському туристичному регіоні, світі.

2.3. Географія культурно-пізнавального та подієвого туризму.

Географічна характеристика культурно-пізнавального (екскурсійного) туризму. Види культурно-пізнавального туризму. Географія найбільш атрактивних маршрутів та регіонів розвитку культурно-пізнавального туризму.

Географічна характеристика подієвого туризму. Класифікація та види подієвого туризму. Географія турів, центрів та регіонів подієвого туризму в Україні, Європейському туристичному регіоні, світі. Перспективи та потенціал

розвитку подієвого туризму.

2.4. Географія ділового туризму.

Видова структура ділового туризму. Класичні ділові поїздки та МІСЕ-поїздки. Географічна характеристика конгресно-виставкового туризму. Географія центрів та країн розвитку конгресно-виставкового туризму. Характеристика інсентив-туризму. Організатори МІСЕ-заходів. Географія центрів ділового туризму в Україні та світі.

2.5. Географія релігійного туризму та паломництва.

Підходи до визначення релігійного туризму. Паломництво та релігійний туризм культурно-пізнавального характеру. Види, функції та особливості паломництва. Релігійні та культові центри. Релігійні організації. Географія центрів та регіонів паломництва та релігійного туризму у християнстві, ісламі, буддизмі, іудаїзмі, індуїзмі.

2.6. Географія міського, сільського та екологічного туризму.

Географічна характеристика міського туризму. Міста як туристичні центри, їх функції та типи. Туристичний потенціал міст. Малі та великі міста – туристичні центри. Туризм в мегаполісах в умовах глобалізації.

Основні підходи до визначення сільського туризму. Моделі організації сільського туризму. Географія регіонів та країн розвитку сільського туризму в Україні та світі.

Підходи до визначення та ознаки екологічного туризму. Види екологічного туризму. Об'єкти та інфраструктура екологічного туризму. Географія центрів та регіонів розвитку екологічного туризму в Україні, Європейському туристичному регіоні та світі.

3. ТУРИСТИЧНЕ КРАЄЗНАВСТВО

3.1. Туристичне краєзнавство як наука: об'єкт, предмет, основні завдання.

Історичне краєзнавство. Об'єкт історико-краєзнавчих досліджень. Основні напрями діяльності в історичному краєзнавстві. Економічне краєзнавство. Природниче краєзнавство. Мистецьке краєзнавство.

Об'єкти туристичного краєзнавства. Предмети туристично-краєзнавчих досліджень. Завдання туристичного краєзнавства на сучасному етапі розвитку. Основні терміни та поняття туристичного краєзнавства. Місце туристичного краєзнавства у системі національного краєзнавства.

3.2. Історія становлення й розвитку краєзнавства в Україні.

Родовід українського краєзнавства, його традиції. Фундатори національного краєзнавства. Періодизація національного краєзнавства: витоки краєзнавства; зародження наукового краєзнавства в Україні; становлення українського краєзнавства.

Розвиток краєзнавства в Українській РСР у 1920-1940-х та повоєнних роках ХХ ст. Самодіяльні краєзнавчі організації: «Просвіта», «Рідна школа», «Союз українок», «Кружок любителів Львова». Утворення та діяльність Всеукраїнської спілки краєзнавців. Основні завдання національного краєзнавства на сучасному етапі розвитку. Видатні мандрівники-краєзнавці.

Історична періодизація туристичного краєзнавства: стислий огляд.

3.3. Джерела краєзнавчих досліджень.

Джерела туристичного краєзнавства. Функції краєзнавчої діяльності. Форми дослідження краю Основні методи та етапи дослідження краю.

Краєзнавча бібліографія, краєзнавча бібліотека, статистичні дані та джерела, архівні матеріали, друковані джерела як основні джерела туристичного краєзнавства.

Етнічні особливості народного мистецтва, усної народної творчості, спостереження за об'єктами та природними процесами в різних регіонах України.

Пам'ятки матеріальної культури. Пам'ятки історії та культури, пов'язані з історичними подіями в житті краю, розвитком суспільства і держави, а також твори матеріальної і духовної діяльності, які мають історичну, наукову, художню та іншу культурну цінність.

Краєзнавство та екскурсійна справа. Використання краєзнавчих матеріалів в екскурсії. Використання краєзнавчих експозицій в екскурсії.

3.4. Туристична картографія як основний методологічний засіб туристичного краєзнавства.

Зародження і розвиток спеціальної туристичної картографії. Сучасний стан туристичної картографії в Україні. Туристична карта: мета створення, вимоги, що ставляться до туристичної карти. Поняття масштаб. Класифікація туристичних карт. Зміст легенди туристичної карти. Спеціальні умовні позначення та їх використання на туристичній карті. Визначення азимута за краєзнавчими картами. Знакування туристичних маршрутів на місцевості.

3.5. Туристичне районування України.

Поняття «районування». Основні таксономічні одиниці. Основні принципи та критерії районування.

Українські історичні землі: історико-географічні області та етнографічні райони України. Етнографічне районування території України. Історико-етнографічне районування території України. Загальна характеристика основних етнографічних районів України. Народні промисли, українська кухня, національне вбрання, старовинні обряди основних етнографічних районів України.

Адміністративне районування України. Області та обласні центри України. Загальна характеристика адміністративних областей України та автономної республіки Крим.

Рекреаційне районування території України. Основні принципи та критерії рекреаційного районування території України. Туристсько-рекреаційне районування України. Основні схеми рекреаційно-туристського районування України. Принципи і критерії рейтингового районування України. Загальна характеристика туристсько-рекреаційних районів України.

3.6. Природно-рекреаційні ресурси регіонів України.

Поняття «природні рекреаційно-туристські ресурси» (РТР). Наукова сутність та суспільне значення рекреації у природному середовищі. Структура природно-рекреаційних ресурсів. Функції рекреаційного природокористування.

Об'єкти туристичного інтересу. Категорії туристичних мотивів: природні та кліматичні мотиви, культурно-екологічні мотиви, рекреаційно-психологічні мотиви, економічні мотиви.

Природні рекреаційно-туристські ресурси України. Забезпеченість рекреаційно-туристськими ресурсами регіонів України. Характеристика ресурсно-рекреаційних районів. Ресурсно-рекреаційна домінанта регіонів України.

Поняття «природно-антропогенні рекреаційно-туристські ресурси» (РТР). Структура природно-антропогенних РТР. Характеристика їх складових.

Історія заповідної справи в Україні та поняття про державний природно-заповідний фонд. Етапи розвитку концепцій охорони навколишнього середовища: етап утилітарної охорони; етап поресурсної охорони; етап територіальної охорони природи; етап екологічної охорони біосфери. Класифікація об'єктів природно-заповідного фонду України.

Структура типів територій і об'єктів, включених у природно-заповідний фонд (ПЗФ) України. Підсистеми державного природно-заповідного фонду: природоохоронна та науково-дослідна (біосферні заповідники, заповідники і пам'ятки природи); природоохоронна та рекреаційна (національні парки і пам'ятки садово-паркового мистецтва); природоохоронна та ресурсовідновна (заказники природи); науково-дослідна та природоохоронна (ботанічні сади, дендрологічні та зоологічні парки).

Поширення природно-антропогенних РТР в регіонах України. Біосферні заповідники України. Природні заповідники України. Національні природні парки та їх мережа в Україні.

3.7. Історико-культурні ресурси регіонів України.

Структура історико-культурних туристичних ресурсів. Фортеці, замки та культові споруди як історико-культурні ресурси. Класифікація оборонних споруд: давньоруські укріплені городи; міста-фортеці; замки; оборонні монастирі; церкви, костели, синагоги; військові укріплення; сторожові вежі; оборонні дзвіниці. Характеристика видатних пам'яток фортифікаційного зодчества України.

Використання замків і фортець у туризмі. Замки Львівщини: Олеський, Підгорецький, Золочівський, Поморянський, Свіржський та Старосільський.

Мукачівський замок «Паланок», Ужгородський замок. Хотинська фортеця, Кам'янець-Подільська фортеця, Чуфут-Кале.

Біосоціальні туристичні ресурси: визначення та значення. Подієві ресурси. Класифікація подієвих туристичних ресурсів.

Індустріальна спадщина як складова історико-культурних ресурсів. Структура ресурсів індустріальної спадщини. Характеристика їх складових. Поширення ресурсів індустріальної спадщини в регіонах України.

Сутність, складові, поняття «суперточка-тур». Об'єкти рангу «суперточка-тур» у регіонах України.

Сім природних чудес України.

Об'єкти Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО в Україні. Характеристика об'єктів, внесених до Списку ЮНЕСКО. Претенденти до Списку Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО в Україні.

Історико-культурні ресурси регіонів України. Пам'ятки архітектури. Визначні гомогенні об'єкти України.

Законодавство України про охорону культурної спадщини. Чинна в Україні державна класифікація об'єктів національної історико-культурної спадщини.

3.8. Музеї як об'єкти краєзнавчо-туристичної діяльності.

Музеї – державні та громадські установи, що займаються краєзнавчо-освітньою діяльністю. Особливості та специфічні риси музеїв. Роль музеїв у розвитку суспільства. Розвиток музейної справи на теренах сучасної України. Класифікація музеїв. Основні профілі музеїв України.

Визначні музеї України. Ареали найбільшого скупчення музеїв національного значення.

3.9. Соціально-економічні (інфраструктурні) ресурси регіонів України.

Поняття «інфраструктура», «туристична інфраструктура». Основні компоненти туристичної інфраструктури.

Розвиток туристичної інфраструктури в регіонах України. Рівень розвитку транспортної мережі та зв'язку. Характеристика підприємств готельного та ресторанного господарства в різних регіонах України, їх етнічні особливості.

Центри туристичної атракції. Центри туристичної дестинації України. Видовий туризм регіонів України.

Перспективи розвитку туристичної інфраструктури України.

4. ГОТЕЛЬНИЙ СЕРВІС

4.1. Історія розвитку світового готельного господарства.

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя; новий час (XVI ст. – початок XX ст.). Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на

розвиток готелів. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів. Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

4.2. Тенденції розвитку світового готельного господарства.

Створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

4.3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій. Тема акцентує увагу на наступних аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів.

4.4. Характеристика основних типів засобів розміщення.

Транзитні готелі, їх призначення, розташування та форми власності. Ділові готелі, їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо. Курортні готелі, їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг. Готелі для сімейного відпочинку, їх призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для

індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

4.5. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень. Туристично-спортивні готелі та особливості їх місцезнаходження. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі, їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі і відпочинку. Особливості організації флайтелів.

4.6. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.

Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії. Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

4.7. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства.

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

4.8. Класифікація підприємств готельного господарства України.

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових. Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи. Документальне

оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

4.9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.

Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

4.10. Організація роботи служби прийому і розміщення.

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі. Сутністю технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення і додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».

4.11. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства.

Побутове обслуговування мешканців готелю як невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом. Додаткові платні послуги. Організація транспортного обслуговування. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.

5. ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

5.1. Основи екскурсознавства та організація екскурсійної роботи на туристсько-екскурсійних підприємствах.

Поняття екскурсійної справи як трьох взаємозв'язаних елементів: теорія, методика, практика. Сутність і завдання екскурсійної теорії. Поняття екскурсійної теорії як комплекс поглядів, ідей, положень, які лежать в основі екскурсійної роботи всіх туристсько-екскурсійних установ. Значення і сутність екскурсійної методики. Екскурсійна методика як сукупність чітких правил і вимог, які ставляться до екскурсії. Практика ведення екскурсій. Безпосереднє проведення екскурсій та складові професійної майстерності екскурсовода.

Види туристсько-екскурсійних організацій. Види туристсько-екскурсійних організацій в залежності від їх спеціалізації, відношення до споживачів і виконавців екскурсійних послуг, від обсягу і структури видів комерційної діяльності.

Організація екскурсійної роботи на туристсько-екскурсійних підприємствах.

Схема організації надання екскурсійних послуг на туристсько-екскурсійних підприємствах налічує сім основних функціональних напрямів роботи: дослідження ринку екскурсійних послуг (екскурсійний маркетинг), створення екскурсій, підготовка екскурсовода, реклама, комунікаційна діяльність, екскурсійне обслуговування, менеджмент екскурсійної діяльності

5.2. Екскурсійна теорія: Сутність екскурсії. Класифікація екскурсій.

Екскурсія як вид діяльності, форма пізнання, форма спілкування та одна з форм туристських послуг. Основні аспекти екскурсії в практичній діяльності. Особливості екскурсійного процесу.

Функції і ознаки екскурсії. Функції екскурсії: наукової пропаганди, інформаційна, організації дозвілля, формування інтересів, розширення кругозору. Ознаки екскурсії: загальні і специфічні.

Класифікація екскурсій. Класифікація екскурсій за змістом (тематичні і оглядові), складом і кількістю учасників, за місцем проведення, за способом переміщення, за тривалістю, за формою проведення. Особливості проведення різних видів екскурсій.

5.3. Технологія підготовки нової екскурсії. Етапи підготовки нової екскурсії.

Підготовчий етап створення нової екскурсії. Етап безпосередньої розробки екскурсії. Сутність значення і методика роботи по етапам: відбір і вивчення екскурсійних об'єктів; види екскурсійних об'єктів, методика відбору екскурсійних об'єктів; поняття про картку об'єкта, методика та порядок створення карток об'єктів; упорядкування маршруту екскурсії; види маршрутів; вимоги до екскурсійного маршруту; об'їзд або обхід маршруту; підготовка контрольного тексту екскурсії; сутність і вимоги до контрольного тексту, його основні відмінні риси; комплектування «Портфеля екскурсовода»; поняття і

значення «портфеля екскурсовода»; методика створення і вимоги до експонатів; визначення методичних прийомів проведення екскурсії; визначення техніки ведення екскурсії; складання методичної розробки екскурсії; структура методичної розробки; характеристика окремих частин; поняття про технологічну карт екскурсії, методика її створення; складання індивідуального тексту; сутність і вимоги до індивідуального тексту, його основні відмінні риси.

Заключний етап розробки екскурсії. Заключний етап розробки екскурсії складається з двох останніх етапів: захист екскурсії. Можливі види захисту. Прийом (здача) екскурсії та затвердження екскурсії. Пакет документів по кожній темі екскурсії.

5.4. Методичні прийоми ведення екскурсії.

Класифікація методичних прийомів. Методичний прийом показу. Показ його сутність, завдання, умови. Послідовність дій екскурсовода при показі об'єкта. Ступені показу. Види показу. Особливості показу. Показ як реалізація принципу наочності. Методичні прийоми показу: попереднього огляду, панорамного показу, відтворення, зорового монтажу, локалізації подій, абстрагування, зорового порівняння, зорової аналогії, інтеграції, переключення уваги, руху, прийом показу меморіальної дошки.

Методичний прийом розповіді. Основні вимоги до розповіді на екскурсії. Особливості розповіді на екскурсії. Методичні прийоми розповіді: посилення на очевидців, завдання, новизни матеріалу, літературного монтажу, співучасті, дискусійної ситуації, зіткнення протилежних версій, персоніфікацій, коментування, репортажу, цитування, відповідей – питань, екскурсійної довідки, опису, характеристики подій, пояснення, проблемної ситуації, відступу, індукції, дедукції. Сполучення розповіді і показу на екскурсії.

Особливі методичні прийоми на екскурсії. Прийом зустріч з учасникам подій, прийом дослідження, прийом демонстрації наочних посібників, методика їх використання.

5.5. Техніка проведення екскурсії.

Складові елементи техніки проведення екскурсій. Перевірка екскурсоводом необхідної документації. Знайомство з групою. Розміщення групи біля об'єктів. Вихід і повернення екскурсантів в автобус. Пересування екскурсантів. Місце екскурсовода. Дотримання часу, відведеного на екскурсію в цілому й розкриття окремих підтем. Техніка проведення розповіді при русі автобуса. Відповіді на питання екскурсантів. Паузи в екскурсії. Техніка використання «Портфеля екскурсовода». Дотримання елементів ритуалу.

5.6. Професійна майстерність екскурсовода.

Складові професійної майстерності екскурсовода. Професія екскурсовод. Особистість екскурсовода. Складові професійної майстерності екскурсовода.

Вимоги до екскурсовода. Знання, вміння екскурсовода. Обов'язки екскурсовода. Майстерність екскурсовода. Мова та жести екскурсовода.

Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу. Основні питання які регулюються положенням. Вимоги Положення, до підготовки і професійних здібностей особи, що претендує на посаду екскурсовода. Порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу.

Методика підготовки екскурсовода до нової екскурсії. Етапи підготовки екскурсовода до нової екскурсії. Шляхи підвищення професійної майстерності екскурсовода.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ, СТРУКТУРА ОЦІНКИ І ПОРЯДОК ОЦІНЮВАННЯ ПІДГОТОВЛЕНOSTІ ВСТУПНИКІВ

1 Тестування триває 1 годину (60 хвилин).

2 Білет письмового тестування з фахових дисциплін складається з 50 закритих тестових завдань. Вступнику потрібно обрати лише одну правильну (найбільш повну) відповідь.

3 Якщо відповідь на тест надана правильно, то виставляється максимальний бал (4 бали).

4 Якщо відповідь на тестові завдання є неправильною, то виставляється 0 балів.

5 Максимальна сума балів, яку може набрати абітурієнт, складає 200.

6 Мінімальна сума балів з випробування дорівнює 100.

7 Факт ознайомлення вступника з правилами проведення тестування та інструкцією засвідчується його особистим підписом на обкладинці бланку тестових завдань. Будь-які позначки на бланку тестових завдань, які можуть дешифрувати роботу вступникові робити суворо заборонено.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Технологія і організація туристичного обслуговування

1. *Афонченкова Т. М., Булюк О. В., Масенко Б. П. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посібник; за заг. ред. О. Є. Лугініна. Київ : Ліра-К, 2012. 364 с.*
2. *Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 184 с.*
3. *Банько В. Г. Туристська логістика : навч. посібник. Київ : КНТ, 2008. 204 с.*
4. *Биржаков М. Б. Введение в туризм. 9-е изд., перераб. и доп. Санкт-Петербург : Невский Фонд, ИД « Герда», 2008. 576 с.*
5. *Бойко М. Г. Ціннісно-орієнтовне управління в туризмі : монографія. Київ : КНТЕУ, 2010. 524 с.*
6. *Ведмідь Н.І. Організація дозвілля в туристичній індустрії : опорний конспект лекцій. Київ : КНТЕУ, 2008. 40 с.*
7. *Власова Т. И., Шарухин А. П., Данилова М. М. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учеб. пособие. 2-е изд., стер. Москва : Академия, 2008. 256 с.*
8. *Галасюк С. С., Нездоймінов, С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 178 с.*
9. *Грачева О. Ю., Маркова Ю. А., Мишина Л. А., Мишуніна Ю. В. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта : учеб.-практ. пособие. Москва : Дашков и К, 2009. 276 с.*
10. *Долженко Г. П. Основы туризма : учеб. пособие. Москва, Ростов-на Дону : МарТ, 2009. 320 с.*
11. *Кифяк В. Ф. Організація туризму : навч. посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2008. 344 с.*
12. *Косолапов А. Б. Туристское страноведение. Европа и Азия : учеб.-практ. пособие. 3-е изд., стер. Москва : КНОРУС, 2008. 400 с.*
13. *Косолапов А. Б., Елисеева Т. И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие. 4-е изд., стер. Москва : КНОРУС, 2008. 200 с.*
14. *Мальська М. П., Антонюк Н. В., Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник. Київ : Знання, 2008. 661с.*
15. *Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 248 с.*
16. *Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 368 с.*
17. *Мельниченко С.В. Менеджмент підприємства туристичної індустрії : опорний конспект лекцій. Київ : КНТЕУ, 2008. 95с.*

18. Михайліченко Г. І. *Організація туризму : опорний конспект лекцій*. Київ : КНТЕУ, 2088. 141 с.
19. Михайліченко Г. І., Єременко А. Ю. *Організація туристичних подорожей : навч. посібник*. Київ : КНТЕУ, 2011. 392 с.
20. Можяева Н. Г., Богинская Е. В., Мазурина О. Б. *Организация международного туризма : учеб. пособие ; под. ред. А.А. Скамницкого*. Москва : Гардарики, 2008. 250 с.
21. Петрова І. В. *Дозвілля в зарубіжних країнах : підручник*. Київ : Кондор, 2008. 408 с.
22. Правик Ю. М. *Маркетинг туризму : підручник*. Київ : Знання, 2008. 303 с.
23. Чорненька Н. В. *Організація туристичної індустрії : навч. посібник*. 3-тє вид., доп. і перероб. Київ : Атіка, 2009. 392 с.

Географія туризму

1. *Атлас світу*. Київ : ДНВП Картографія, 2013. 192 с.
2. Воскресенский В. Ю. *Международный туризм*. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. 255 с.
3. Долженко Г.П. *Основы туризма: учеб.пособие*. Москва, Ростов-на-Дону: МарТ, 2009. 320 с.
4. Дубович І.А. *Країнознавчий словник-довідник*. 5-те вид., перероб. і допов. Київ : Знання, 2008. 839 с.
5. Косолапов А.Б. *Туристское страноведение. Европа и Азия: учеб.-практ. пособие*. 3-е изд. стер. Москва : КНОРУС, 2008. 400 с.
6. Мальська М. П., Антонюк Н.В., Занько Ю.С., Ганич Н.М. *Країнознавство: теорія та практика: підручник*. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 528 с.
7. Мальська М. П., Бордун О. Ю., Гамкало М. З. *Туристичне країнознавство. Азія та Океанія : навч. посібник*. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 184 с.
8. Мальська М. П., Гамкало М. З., Бордун О. Ю. *Туристичне країнознавство. Європа : навч. посібник*. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 224 с.
9. Сапожникова Е.Н. *Страноведение: Теория и методика туристского изучения стран: учеб. пособие*. 5-е изд., стер. Москва : Академия, 2008. 240 с.
10. Семенов В. Ф. *Туристичнекраїнознавство : навч. посібник ; за ред. В. Ф. Семенова*. 2-ге вид., доп. та виправл. Херсон :Грінь Д.С., 2013. 392 с.
11. Смаль І.В. *Географія туризму та рекреація : словник-довідник*. Тернопіль: Навчальна книга : Богдан, 2010. 208 с.
12. Стафійчук В. І., Малиновська О. Ю. *Туристичне країнознавство: туристичні ресурси світу*. Європа, Азія, Австралія та Океанія: навч. посібник. – Київ : Альтепрес, 2009. 427 с.
13. *Туристичне країнознавство: країни лідери туризму: навч. посібник / кол. авт.; за ред. проф. О.О. Любіцевої*. Київ : Альтепрес, 2008. 436 с.

14. *Филиппова И. Г., Погодина В. Л., Лукьянов Е. А. География туризма : ученик ; под ред. Е.И. Богданова. Санкт-Петербург : Бизнес-пресса, 2007. 264 с.*

Туристичне краєзнавство

1. Бейдик О. О. Рекреаційно-туристські ресурси України: методологія та методика аналізу, термінологія, районування : монографія. Київ : ВПЦ «Київський ун-т», 2001. 395 с.

2. Бейдик О. О., Новосад Н. О. Унікальна Україна: географія та ресурси туризму: навч. посібник. Київ : Алтепрес, 2013. 572 с.

3. Любіцева О. О., Панкова Є. В., Стафійчук В. І. Туристичні ресурси України: навч. посібник. Київ : Альтепрес, 2007. 369 с.

4. *Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 368 с.*

5. Панкова Є. В. Туристичне краєзнавство: навч. посібник. Київ : Альтепрес, 2007. 352 с.

6. *Петранівський В. Л., Рутинський М. Й. Туристичне краєзнавство: навч. посібник; за ред. Ф.Д. Заставного. Київ: Знання, 2006. 575 с.*

7. Смаль І. В. Географія туризму та рекреація : словник-довідник. Тернопіль : Навчальна книга Богдан, 2010. 208 с.

Готельний сервіс

1. *Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : опорний конспект лекцій. Ч. 1. Київ : КНТЕУ, 2010. 71 с.*

2. *Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : опорний конспект лекцій. Ч. 2. Київ : КНТЕУ, 2010. 72 с.*

3. *Головко О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В. Організація готельного господарства : навч. посібник. Київ : Кондор, 2012. 338 с.*

4. *Гопкало Л. М., Полтавська О. В. Маркетинг у готельно-ресторанному господарстві : опорний конспект лекцій. Київ : КНТЕУ, 2010. 65 с.*

5. *Косолапов А. Б., Елисеєва Т. И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие. 4-е изд., стер. Москва : КНОРУС, 2012. 200 с.*

6. *Круль Г. Я. Основы готельної справи : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.*

7. *Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук Н. В. Готельна справа : навч. посібник. Вінниця : Едельвейс і К, 2015. 580 с.*

8. *Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-ге вид., переробл. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.*

9. *Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 344 с.*

10. *Ткаченко Т. І., Гаврилюк С. П., Каролоп О. О. Економіка готельного*

Організація екскурсійного обслуговування

1. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 184 с.
2. Биржаков М. Б. Введение в туризм. 9-е изд., перераб. и доп. Санкт-Петербург : Невский Фонд, Издательский дом Герда, 2008. 576 с.
3. Бутко И. И., Ситников Е. А., Ушаков Д. С. Туристический бизнес: основы организации. Ростов н/Дону : Феникс, 2007. 384 с.
4. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 178 с.
5. Долженко Г. П. Экскурсионное дело : учеб. пособие. изд. 7-е, испр. и доп. Москва, Ростов-на-Дону : МарТ, 2008. 272 с.
6. Долженко Г. П. Основы туризма : учеб. пособие. Москва, Ростов-на-Дону : МарТ, 2009. 320 с.
7. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
8. Жукова М. А. Менеджмент в туристском бизнесе : учеб. пособие. 2-е изд., стер. Москва: КНОРУС, 2006. 192 с.
9. Каролоп О. О. Організація екскурсійної діяльності : опорний конспект лекцій. Київ : КНТЕУ, 2011. 46 с.
10. Михайліченко Г. І., Єременко А. Ю. Організація туристичних подорожей : навч. посібник. Київ : КНТЕУ, 2011. 392 с.
11. Федорченко В. К., Костюкова О. М., Дьорова Т. А., Олексійко М. М. Історія екскурсійної діяльності в Україні : навч. посібник. Київ : Кондор, 2010. 166 с.

УХВАЛИЛИ

Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи



Н. Чорна

ПОГОДЖЕНО

Голова фахової атестаційної комісії



С. Гирич

Начальник навчально-методичного відділу



Т. Шевчук