

Міністерство освіти і науки України
Дніпропетровський національний університет ім. Олеся Гончара
Факультет міжнародної економіки
Кафедра менеджменту та туристичного бізнесу

ЗАТВЕРДЖУЮ:
Ректор
проф. Доляков М. В.



УЗГОДЖЕНО:
Проректор
з науково-педагогічної
роботи
проф. Чернецький С. О.
" 4 " 04 20/12р.

ПРОГРАМА
ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ
ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ 242 „ТУРИЗМ”
за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

Розглянуто на засіданні
Вченої ради ФМЕ
прот. № 4 від 21.11.2016 р.

декан ФМЕ, голова вченої ради
проф. Стукало Н. В.

Дніпро
2016

ju

Програма вступного випробування зі спеціальності 242 «Туризм» за другим (магістерським) рівнем вищої освіти розроблена на основі Освітньо-професійної програми підготовки бакалавра. Вступне випробування передбачає виконання певних атестаційних кваліфікаційних завдань, є адекватною формою кваліфікаційних випробувань, яка об'єктивно і надійно визначає рівень освітньої та професійної підготовки абітурієнтів вищих навчальних закладів.

1. Загальна частина

Вступне випробування, що передбачає виконання певних атестаційних кваліфікаційних завдань, є адекватною формою кваліфікаційних випробувань, яка об'єктивно і надійно визначає рівень освітньої та професійної підготовки випускників вищих навчальних закладів.

Програма фахового випробування передбачає тестову перевірку знань, що формують уміння, зазначені ГСВО МОНУ «Освітньо-кваліфікаційна характеристика бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм»» з дисциплін:

1. Міжнародний туризм: туризмознавство;
2. Економіка та менеджмент туристичної діяльності;
3. Організація туристичного бізнесу;
4. Комунікативний менеджмент в туризмі.

2. Зміст розділів

1. Міжнародний туризм: туризмознавство

Розвиток подорожей та рекреаційного туризму в світі до другої половини ХХ ст. Передумови виникнення подорожей і туризму в суспільстві. Подорожі в стародавньому світі. Подорожі в епоху Середньовіччя (V - перша половина XV ст.) Подорожі та великі географічні відкриття в другій половині XV-XVI ст. Розвиток подорожей в епоху Просвітництва (X VII-X VIII ст.). Розвиток туризму в світі в XIX - першій половині ХХ ст.

Період формування «конвеєрного масового туризму» в світі (з другої половини ХХ ст.). Розвиток туризму в Україні, як складової міжнародного туризму. Розвиток туризму в світі у другій половині ХХ - на поч. ХХІ ст. Подорожі та туризм у Російській імперії у XVIII - на початку ХХ ст. Розвиток туризму на українських землях у складі Російської імперії у XIX - на початку ХХ ст.

Розвиток туризму на українських землях у складі Австро-Угорської імперії (друга половина XIX - 1914 р.) та міжвоєнної Польщі (1921-1939 рр.). Туризм в Радянському Союзі. Туризм в Україні на рубежі XX-XXI ст.

Функції туризму, умови та фактори його розвитку. Туризм як сфера господарської діяльності. Туристична економіка. Функції туризму. Організація ринку туристичних послуг.

Сегментація ринку туристичних послуг. Організація послуг комунікацій, організація послуг розміщення, організація послуг харчування, організація рекреаційних послуг

Класифікація туризму за різними ознаками класифікації. Значення туризму за видами. Класифікація туризму за формами.

Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму. Статистика туризму. Основні показники статистики туризму.

Світова туристична політика та роль ВТО. Формування туристичного балансу країни. Країни активного та пасивного туризму.

Туристична політика України на сучасному етапі. Структура управління туристичною сферою в Україні. Завдання та функції Державної служби туризму та курортів Міністерства культури і туризму України.

Механізм державного регулювання туризму. Організаційно-правовий механізм регулювання туристичної діяльності. Туристичне законодавство. ЗУ «Про туризм»: положення, статті, регулювання.

Податкові державні та місцеві пільги щодо розбудови туристичної інфраструктури.

Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг. Сертифікація та стандартизація сфери складових індустрії туризму. Регіональні та місцеві правила та інструкції. Кваліфікаційні вимоги до екскурсоводів.

2. Економіка та менеджмент туристичної діяльності

Етапи розвитку туropolерейтингу. Поняття «туropolерейтинг» та види діяльності туropolератора. Предмет діяльності туropolератора.

Класифікація та види туropolераторів. Функції туropolераторів та турагентів. Структура туристичного ринку.

Організація туropolераторського та турагентського бізнесу: нормативно-правові вимоги. Роздрібні й оптові туристичні фірми.

Типова організаційна структура туropolератора: взаємозв'язок роботи підрозділів.

Види та форми агентської роботи. Класифікація турагентів. Система комісійних як основа взаємин між турагентом і туropolератором.

Зміст робіт з турпроекування. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми..

Вибір географії подорожей та сегментування на різних туристичних ринках. Алгоритм розроблення програми обслуговування.

Планування туристичних подорожей. Позиціонування турів та туроператорів на конкурентному ринку.

Програма туристичного обслуговування. Визначення програмного туризму. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. Розроблення туру та калькулювання його вартості. Бонусні програми туроператорів.

Види програмних заходів та їх характеристика. Принципи створення та умови виконання програм перебування туристів.

Порядок і етапи розробки турпродукта. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.

Ресурси рецептивного туроперейтингу.

Формування взаємовідносин з продуцентами (підприємствами-виробниками) туристичних послуг. Формування каталогу пропозицій рецептивного туроператора.

Особливості формування програм прийому та організації відпочинку іноземних туристів. Бонусні програми національних туроператорів та налагоджування відносин із зарубіжними та вітчизняними бізнес-партнерами.

Світовий ринок туроператорів консолідаторів: стан та перспективи розвитку. Міжнародний туроперейтинг.

Організація співпраці між туроператорами.

Особливості оформлення міжнародних договорів (контрактів) між туроператорами та представниками-рецепціоністами (транспортним підприємством, закладами готельного господарства та ін.). Процес бронювання послуг транспортних, екскурсійних підприємств. Порядок бронювання в режимі оп-line.

Організація в туризмі як система. Зовнішнє й внутрішнє середовище організації в туризмі. Культура організації. Сутність, роль та методологічні основи менеджменту. Закони, закономірності та принципи менеджменту в туризмі. Функції й методи менеджменту в туризмі. Процес управління. Планування як загальна функція менеджменту в туризмі. Організування як загальна функція менеджменту в туризмі. Мотивування як загальна функція менеджменту. Контролювання в туризмі як загальна функція управління.

Умови створення та функціонування туристичного підприємства. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту. Принципи формування програм перебування туристів. Організація обслуговування клієнтів. Організація транспортних подорожей та перевезень. Туристичні формальності. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей.

Підприємство сфери послуг в соціально-орієнтованій ринковій економіці. Планування діяльності туристичного підприємства. Економічні характеристики продукції підприємства сфери послуг. Управління ресурсним потенціалом туристичного підприємства. Управління трудовими ресурсами туристичного підприємства: показники ефективності. Управління поточними

витратами туристичного підприємства та собівартістю продукції. Доходи та цінова політика туристичного підприємства. Фінансові результати діяльності туристичного підприємства. Сучасні теорії та моделі розвитку підприємства сфери послуг. Трансформація підприємств сфери послуг у процесі розвитку.

3. Організація туристичного бізнесу

Історія розвитку світового готельного господарства. Історія розвитку готельного господарства України. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства. Характеристика основних типів засобів розміщення. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства. Класифікація підприємств готельного господарства України.

Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Кольори в інтер'єрі. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень.

Сутність послуг гостинності в готельному господарстві. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування. Організація обслуговування на житлових поверхах. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства. Культура обслуговування в готельному господарстві. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства. Організація роботи обслуговуючих господарств. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу. Рациональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці в підприємствах готельного господарства.

4. Комунікативний менеджмент в туризмі

Комунікативні цілі, концептуальний підхід в туризмі. Види комунікацій та їх характеристика. Комунікативні технології в туризмі. Складові комунікативного процесу. Інтегровані комунікативні інструменти туристичної діяльності. Стратегічний контроль в комунікативному менеджменті. Іміджмейкерство в туризмі. Організація переговорних процесів в туризмі. Кризові комунікації в туризмі.

Становлення психології туризму як науки. Прояв психологічних факторів у туристичній сфері. Психологічні вимоги до менеджера у туристичній галузі. Психологія споживача туристичного продукту. Поведінка споживача туристичного продукту. Психологія менеджера туристичної підприємства. Психологія взаємодії з діловими партнерами та клієнтами. Мотивація до праці у туристичній галузі. Ділове спілкування: вербальна та невербальна складові спілкування.

3. Критерії оцінювання

Засобом діагностики є тестове завдання закритої форми з запропонованими відповідями, з яких вибирають правильні множинним вибором (чотири відповіді, тільки одна з яких є правильною) та завдання відкритої форми. Кожна вірна відповідь оцінюється в 2 бали; 0 балів, якщо вказано неправильну відповідь, або вказано більше однієї відповіді, або відповіді не надано.

Тест (добірка тестових завдань кожного варіанта) має включати кількість тестових завдань, що є достатньою для забезпечення відповідної точності методу вимірювання. Ця характеристика має назву довжини тесту і складає 50 тестових завдань закритої форми.

Тестові завдання забезпечують пропорційне представництво всіх визначених до кваліфікаційної атестації дисциплін та різноманітних змістовних модулів зі складу кожної з цих дисциплін.

Структура білету до вступного випробування із спеціальності
242 «Туризм»:

п.п.	Вид завдання	Кількість завдань	Дисципліни та кількість тестів у білеті	Максимальна кількість балів
1.	Тести (закрита форма)	50	- Міжнародний туризм: туризмознавство (9) - Економіка та менеджмент туристичної діяльності (20) - Організація туристичного бізнесу (15) - Комунікативний менеджмент в туризмі (6)	100

Кількість варіантів тестів до вступного випробування складає 15 варіантів.

Екзаменаційне завдання розраховано на 2 астрономічні години.

Загальні критерії оцінювання:

Елементи контролю	Максимальна кількість балів
Тестові завдання закритої форми (50 тестів за кожну правильну відповідь – 2 бали, 0 балів за неправильну або немає відповіді)	100
Разом	100

4. Перелік рекомендованої літератури

1. Міжнародний туризм: туризмознавство

1. Закон України „Про внесення змін до Закону України „Про туризм” від 18 листопада 2003 р. № 1282 // Урядовий кур’єр. – 2003. – 25 груд. (№ 244) – С. 15-19.

2. Агафонова, Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посіб. / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. – К.: Знання України, 2002. – 358 с.

3. Алейнікова Г.М. Організація і управління турбізнесом: навч. посіб. / Г.М. Алейнікова. – Донецьк: ДІТБ, 2002. – 184 с.

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм: учебник. / М.Б. Биржаков. – М.: МГУ, 2001. – 304 с.

4. Гагская декларация по туризму. Конкретные выводы и рекомендации. Приложение к Гагской декларации по туризму от 14 апреля 1989 г. // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат. актів / За ред. В.К. Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.

5. Гуляев В.Г. Туризм: экономика и социальное развитие. / В.Г. Гуляев. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 304 с.: ил.

6. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: навч. посіб. / Л.П. Дядечко. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2006. – 224 с.

7. Енджейчик И. Современный туристский бизнес. Экостратегии в управлении фирмой: пер. с польск. / И. Енджейчик. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 320 с.

8. Енциклопедичний словник-довідник з туризму / Укл.: В.А. Смолій, В.К. Федорченко, В.І. Цибух. – К.: Вид. Дім «Слово», 2006. – 372 с.

9. Жукова М.А. Менеджмент в туристическом бизнесе: учеб. пособ. / М.А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2005. – 192 с.

10. Зорин И.В. Энциклопедия туризма: Справочник. / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 368 с.

2. Квартальнов В.А. Туризм: учебник. / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 320с.

11. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: навч. посіб. М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух. / – Київ: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.

3. Мальська, М. П. Туристичне країнознавство. Європа : навч. посіб. / М. П. Мальська, М. З. Гамкало, О. Ю. Бордун. — К. : ЦУЛ, 2009. - 224 с.

4. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: підручник / Т.Г. Сокол; за ред. В.Ф. Орлова. – К.: Грамота, 2006. – 264 с.

5. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку". - Тернопіль, "Терно-граф". - 2008 - 976 с.

6. Устименко Л.М. Основи туризмознавства: навч. посіб. / Л.М. Устименко. - К.: Альтерпре, 2009. – 320 с.

7. Федорченко В.Х., Мініч І.М. Туристський словник-довідник: навч. посіб. / В.Х. Федорченко, І.М. Мініч. – К.: Дніпро, 2000. – 54 с.

8. Холловой Дж. К., Тейлор Н. Туристический бизнес: пер. с 7-го англ. изд. / Дж. К. Холловой, Н. Тейлор. — К.: Знания, 2007. — 798 с.

2. Економіка та менеджмент туристичної діяльності

1. Про туризм: Закон України / в редакції від 2003 р. //
2. Бабарицька В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. / В.К. Бабарицька, О.Ю. Малиновська. // Вид-во: Альтпрес, К. 2009 р. - 288 с.
3. Н.М. Ганич, Н.В. Антонюк, М.П. Мальська Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник. / К.: Знання, 2008 г., с. 661.
4. Ильина Е. Туроперейтинг. Организация деятельности. /Е.Н.Ильина - М.: ФИС, 2007. - 480 с.
5. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы : учебник [Текст] / Е. Н. Ильина. -М.: Финансы и статистика, 2002. -192 с.
6. Исмаев Д. К. Основная деятельность туристской фирмы : учебн. пособ./ Д.К.Исмаев. -М.: ООО Книгодел: МАРТ, 2005. - 158 с.
7. Кабушкин, Н. И. Организация туризма :учебник / Н.И.Кабушкин, А.П. Дурович.-М.: Новое знание, 2003. -632 с.
8. Квартальнов В. А. Туризм как вид деятельности / В.А.Квартальнов. -М. : Менеджмент туризма, 2002. -288 с.
9. Кусков А.С.Туроперейтинг : учебник/А.С.Кусков, В Л.Голубева.-М. : ФОРУМ, 2009. -400 с.
10. Любіцева О. О. Методика розробки турів :навч. посібн. / О. О. Любіцева.-К.: Альтерпрес, 2003. -104 с.
11. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти)/О. О.Любіцева. -3-е вид. -К. : Альтпрес, 2005.-253 с.
12. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме/ М.М.Маринин. -М. : Финансы и статистика, 2004. -144 с.
13. Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібн. / Г.І. Михайліченко. -К.: КНТЕУ, 2003. -156 с.
14. Туризмологія (теорія туризму) : навч.-метод. посібн. зі спецкурсу. -К. : КУТЕП, 2010. -70 с.
15. Туристский терминологический словарь :справочно-метод. пособие / авт.-сост. И.В.Зорин, В.А.Квартальнов. -М. : Советский спорт, 1999. -664 с.
16. Ушаков Д. С. Стратегическое планирование в туризме/ Д. С. Ушаков. -М. : Изд.Феникс, 2007. - 288 с.
17. Ушаков Д. С.Инновации в туризме и сервисе/Д. С.Ушаков, Н. Н. Малахова.-М. : Изд.Издательский центр МарТ, Феникс, 2010. -256 с.
18. Ушаков Д.С. Технологии выездного туризма /Д.С.Ушаков. -М.: Издательский центр МарТ, Феникс. 2010. - 448 с.

3. Організація туристичного бізнесу

1. Агеева О.А. Туризм і готельне господарство : підручник / О.А. Агеева, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. - М.; Екмос, 2004. - 400 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хазяйство. Учеб'ник. 2-е издание / С.И. Байлик. - К.: Дакор: 2009. - 368 с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хазяйство: проблеми, перспективи, сертификация / С.И. Байлик. - Х. : Харьковская государственная академия городского хазяйства, 2004.
4. Байлик С.И. Гостиничное хазяйство: организация, управление, обслуживание / С.И. Байлик. - Х. : Харьковская государственная академия городского хазяйства, 2004.
5. Байлик С.И. Гостиничное хазяйство: оснащение, евроремонт, експлуатация / С.И. Байлик. - Х. : Харьковская государственная академия городского хазяйства, 2003.
6. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. / В.К. Банько. - Д. : Акор, 2008. - 328 с.
7. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. -К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 494 с.
8. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничний бізнес / В.В. Бородина. - М. : Книжний мир, 2003.-267 с.
9. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учебник / Ю.Ф. Волков. Ростов на Дону : Феникс, 2004. - 352 с.
10. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв, Є.В. Самарцев, О.О. Гаца, К.П. Максимець, Х.Й. Роглев // За ред. членакор. НАН України, д.е.н., професора СІ. Дорогунцова. - К. : Ліра-К, 2005. -520 с.
11. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х.Й. Роглев. - К. : Кондор, 2005.-408 с.
12. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. -К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с.
13. Туризм и гостиничное хазяйство / под редакцией Л.П. Шматько. - М.; Ростов-на-Дону : «МарТ», 2005. - 352 с.
14. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / За ред.проф. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К.: Вища пік., 2001.
15. Закон України „Про внесення змін до Закону України „Про туризм” від 18 листопада 2003 р. № 1282 // Урядовий кур'єр. – 2003. – 25 груд. (№ 244) – С. 15-19.
16. Аванесова Г.А. Культурно-досуговая деятельность: Теория и практика организации : учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. - М : Аспект Перс, 2006. - 236 с.
17. Байлик С.І., Кравець О.М. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посіб. - Харків : ХНАМГ, 2008. - 197 с.
18. Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллезнавство : навч. посіб. - К. : Центр навч. л-ри, 2006. - 208 с.

- 19.Ведмідь Н.І., Мельниченко С.В. Організація дозвілля туристів : навч. посіб. - К. : КНТЕУ, 2008. - 85 с.
- 20.Гаранин Н.И., Булыгина И.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации : учебное пособие. - М. : Советский спорт, 2004. - 128 с.
- 21.Килимистий С.М. Анімація в туризмі : навч. посіб. - К.: Вид-во ФПУ, 2007.-188 с.

4. Комунікативний менеджмент в туризмі

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз. – К. : МАУП, 2005
2. Власова А.М. Організаційна поведінка./ А.М. Власова, Л.М. Савчук, В.Б. Савінова – К.: КНЕУ, 1998. – 96 с.
3. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. / А. Б.Зверинцев – СПб.: Союз, 1997. – 228 с.
4. Крупський О. П. Психологія туризму: Навчальний посібник / О.П.Крупський, О.В.Шевяков, О.М.Ярошкевич, Н.О.Євдокимова – Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2015. – 194 с.
5. Шмелева Н. Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала: Учеб. пособие. М.: «Дашков и К», 2004.
6. Щекин Г. Практическая психология менеджмента. – К., 1994.

/ Зав. каф. менеджменту та туристичного бізнесу, проф.  Н.П. Мешко

14.03.17