

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДНІПРОВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ОЛЕСЯ ГОНЧАРА

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор


Сергій ОКОВИТИЙ
« 01 » 02 2024 р.

ПОГОДЖЕНО

В.о. проректора
з науково-педагогічної роботи


Наталія ГУК
« 01 » 02 2024 р.

ПРОГРАМА
АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

для здобувачів вищої освіти
за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти
на основі повної загальної середньої освіти
та ОКР молодшого спеціаліста
за спеціальністю 242 „ТУРИЗМ”
(Освітня програма – МІЖНАРОДНИЙ ТУРИЗМ)

Розглянуто на засіданні вченої ради
факультету економіки
від « 18 » 01 2024 р. протокол № 7

Голова вченої ради  Тетяна ГРИНЬКО

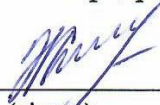
Дніпро
2024

Укладачі програми:

1. Жиленко Катерина Миколаївна, д-р. екон. наук, доц., зав. каф. туристичного бізнесу та гостинності факультету економіки
2. Сливенко Вячеслав Альбертович, канд. істор. наук, доц., доц. каф. туристичного бізнесу та гостинності факультету економіки
3. Редько Вікторія Євгенівна, канд. екон. наук, доц., доц. каф. туристичного бізнесу та гостинності факультету економіки

Програма ухвалена на засіданні кафедри туристичного бізнесу та гостинності факультету економіки від «23» __11__ 2023 р. протокол № 5

Завідувачка кафедри туристичного бізнесу та гостинності



(підпис)

Катерина ЖИЛЕНКО
(ім'я та прізвище)

Та на засіданні науково-методичної ради факультету економіки
від «18» 01 2024 р. протокол № 7

Голова



(підпис)

Оксана ЛЕВКОВИЧ
(ім'я та прізвище)

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

Програма атестаційного екзамену охоплює теми фундаментальних дисциплін з туризму, які забезпечують базовий рівень професійних знань бакалавра.

Атестаційний екзамен перевіряє засвоєння здобувачами вищої освіти знань та вмінь, які сформовані наступними компетентностями:

K06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформацію з різних джерел.

K08. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій.

K15. Знання і розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

K16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

K17. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій.

K19. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.

K20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

K21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.

K22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

K24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

K25. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.

K26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

K27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

K28. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

Атестаційний екзамен перевіряє оволодіння наступними програмними результатами навчання, передбаченими ОП Міжнародний туризм:

ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПР04. Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору.

ПР05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.

ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

ПР09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.

До програми атестаційного екзамену з туризму увійшли теми та питання за такими дисциплінами:

1. Організація туристичних подорожей;
2. Технології гостинності;
3. Туроперейтинг;
4. Географія туризму;
5. Інформаційні системи та комунікаційні технології в сфері обслуговування.

2. ЗМІСТ РОЗДІЛІВ

Розділ 1. Організація туристичних подорожей

Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємництва.

Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.

Тема 3. Формування програм перебування туристів в подорожі. Види та характеристика програмних заходів в туризмі.

Тема 4. Організація обслуговування клієнтів. Передпродажне консультування в офісі туристичної фірми. Туристичний сервіс.

Тема 5. Організація транспортних подорожей та перевезень. Автомобільний транспорт. Авіаційний транспорт. Залізничний транспорт. Організація круїзів. Перевезення багажу.

Тема 6. Туристичні формальності. Візові формальності. Митні формальності. Прикордонний контроль.

Тема 7. Безпека туристичної подорожі. Страхування в туризмі.

Розділ 2. Технології гостинності.

Тема 1. Генеза розвитку готельного господарства. Предмет, об'єкт вивчення, структура курсу. Місце в системі підготовки фахівця з туризму.

Тема 2. Класифікація та типізація підприємств розміщення. Туризм як вид економічної діяльності та місце готельної справи в туристичній індустрії.

Тема 3. Принципи діяльності готельного підприємства. Законодавчі основи діяльності готельного підприємства.

Тема 4. Основи готельного сервісу. Сутність та основні характеристики готельної послуги.

Тема 5. Служби готельного господарства. Основні функції готельного підприємства та склад готельних служб.

Тема 6. Організація праці готельного персоналу. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.

Тема 7. Технологія прийому й обслуговування гостей в житловій частині готелю. Сутність та структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування.

Тема 8. Організація служби ресторанного господарства при готелі. Технології надання послуг в закладах ресторанного господарства при готелі.

Розділ 3. Туроперейтинг

Тема 1. Основи міжнародного туроперейтингу. Ліцензійні й організаційні умови провадження туроператорської діяльності в Україні.

Тема 2. Рецептний туроперейтинг.

Тема 3. Ініціативний туроперейтинг.

Тема 4. Консолідований туроперейтинг.

Тема 5. Організація співпраці туроператора з діловими партнерами.

Договірні відносини.

Тема 6. Керування ціноутворенням в туризмі.

Тема 7. Керування збутовою діяльністю туроператора. Канали продажів.

Технології продажів. Електронна комерція. Франчайзинг. Взаємовідносини з клієнтами.

Тема 8. Стратегії туropolерейтингу на ринку. Конкурентні переваги.

Тема 9. Якість туристичного сервісу. Методи контролю якості.

Розділ 4. Географія туризму

Тема 1. Географія туризму як наукова дисципліна. Методологія та методика географічних досліджень в туризмі.

Тема 2. Географія туристських потоків, доходів та витрат. Класифікація та географічна оцінка туристичних ресурсів.

Тема 3. Природні туристичні ресурси.

Тема 4. Культурно-історичні ресурси туризму.

Тема 5. Географія рекреаційних та активних видів туризму.

Тема 6. Географія культурно-пізнавального та релігійного туризму.

Тема 7. Географія ділового та подієвого туризму.

Тема 8. Географія міського, сільського та екологічного туризму.

Розділ 5. Інформаційні системи та комунікаційні технології в сфері обслуговування

Тема 1. Роль інформаційних систем та технологій в сфері обслуговування.

Тема 2. Корпоративна інформація та управління базами даних підприємств сфери обслуговування.

Тема 3. Інформаційні системи управління діяльністю підприємств сфери обслуговування.

Тема 4. Загальна характеристика міжнародної системи бронювання Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan.

Тема 5. Організація роботи з бронюванням авіабілетів (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan)

Тема 6. Організація роботи з білетами (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan).

Тема 7. Організація роботи з бронюванням, що не стосується авіап перевезень (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan).

Тема 8. Захист інформаційних ресурсів підприємств сфери обслуговування.

3. ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

До розділу 1:

1. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності. Київ : ЦУЛ, 2020. 178 с.
2. Богатирьова Г.А., Ніколайчук О.А., Романуха О.М., Снігур К.В. Організація туристичної діяльності: методика та практика: навч. посіб. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 159 с.
3. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей: навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ : НАІР, 2014. 364 с.
4. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Дніпро. 2023. 206 с. DOI: 10.15421/512305.
5. Андрущенко О.С. Організація туристичної діяльності: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2022, 144 с.

До розділу 2:

1. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Дніпро. 2023. 206 с. DOI: 10.15421/512305.
2. Сливенко В., Грудниста А. Удосконалення методів управління персоналом підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка і менеджмент – 2020: перспективи інтеграції та інноваційного розвитку*: зб. наук. праць Міжнар. наук.-практ. конф. 2-3 квіт. 2020р. Дніпро: Біла К.О., 2020, С. 80-82.
3. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний і ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. К.: Знання України, 2017. 360 с.
4. Андренко І. Б. Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент туризму: навч. посіб. Харків: ХНУМГ, 2018. 402 с.

5. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. Київ : ФОП Гуляєва В.М., 2019. 204 с.
6. Гапоненко С.О. Перепаденко О. Потенціал формування замкових туристичних дестинацій в Україні. *Туризм та креативні індустрії: сучасні виклики* : зб. наук. праць Всеукр. наук.-практ. конф., 12–13 трав. 2022 р. Дніпро: Біла К. О., 2022.
7. Милашко О.Г. Оцінювання стану та розвитку колективних засобів розміщування Одеської області. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2018. (№ 21). С. 711-715.
8. Гапоненко С.О., Ракша А. Особливості формування системи освіти в індустрії гостинності. *Туризм та креативні індустрії: сучасні виклики*: зб. наук. праць Всеукр. наук.-практ. конф., 12–13 трав. 2022 р. Дніпро: Біла К. О., 2022. С. 44-46. С. 13-16.
9. Сливенко В., Кісова А.С. Стратегічні підходи до підвищення конкурентоспроможності готельних комплексів. *Економіка і менеджмент – 2018: перспективи інтеграції та інноваційного розвитку*: зб. наук. праць Міжнародної науково-практичної конференції. 19-20 квітня 2018 р. Дніпро: Біла К.О., 2018. С. 95–97.

До розділу 3:

1. Редько В.Є. Організація туризму: туropolерейтинг. Посібник з організації самостійної роботи здобувачів вищої освіти за першим (бакалаврським) рівнем зі спеціальності 242 Туризм. Дніпро: РВВ ДНУ, 2021. 48 с.
2. Редько В.Є., Семич Ю.В. Особливості франчайзингової експансії на український туристичний ринок. *European Journal of Management Issues*. 2020. 28(3). С. 101-109. DOI: <https://doi.org/10.15421/192010>.
3. Редько В.Є., Сливенко В.А. Державно-приватне партнерство в туризмі. Теорія та практика управління суб'єктами підприємництва: монографія / за заг. ред. Т.В. Гринько. Дніпро : Біла К.О., 2020. С. 203-212.

4. Менеджмент міжнародного туристичного бізнесу: навч. посіб. Мешко Н.П., Сливенко В.А., Редько В.Є., та ін. Дніпро: РВВ ДНУ, 2019. 76 с.
5. Михайліченко Г. І. Туроперейтинг: підручник. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 304 с.
6. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Дніпро. 2023. 206 с. DOI: 10.15421/512305.
7. Труніна І.М., Сущенко О. А., Ліхоносова Г.С. Конкурентоспроможність підприємницької діяльності (туристична галузь): підручник / 2-ге вид., переробл. і доповн. Кременчук: вид-во ПП Щербатих О. В., 2017. 268 с.
8. Брусільцева Г.М., Зима О.Г. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. 214 с.
9. Психологія туризму: навч. посіб. / Крупський О.П., Шевяков О.В., Ярошкевич О.М., Євдокимова Н.О.. Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2015. 194 с.
10. Редько В.Є., Оката Я.Г. Потенціал розвитку та організації MICE туризму. *Ефективна економіка*. 2019. № 12. DOI: 10.32702/2307-2105-2019.12.73.
11. Редько В.Є., Пипка К.В. Розвиток маркетингового менеджменту в системі управління підприємством. *Ефективна економіка*. 2017. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6008>.
12. Регіональний туризм: стратегія, ресурси, перспективи розвитку : кол. монографія / за ред. Мешко Н.П., Редько В.Є., Крупський О.П. Дніпро : Акцент ПП, 2016. 321 с.
13. Сагалакова Н.О. Туризм: бізнес-процеси, ціни і ціноутворення: монографія. Київ: Київ. Нац.тог.-екон.ун-т, 2016. 416 с.

До розділу 4:

1. Сливенко В.А. Географія туризму: посібник для самостійного вивчення дисципліни. Дніпро: ПП Шевелєв, 2021. 20 с.

2. Сливенко В., Раханська М. Перспективи розвитку зеленого туризму в Україні. *Туризм та креативні індустрії: сучасні виклики* : зб. наук. праць Всеукр. наук.-практ. конф., 12–13 трав. 2022 р. Дніпро: Біла К. О., 2022. С. 100-102
3. Сливенко В.А. Туристичне країнознавство : посібник для самостійного вивчення дисципліни. Дніпро : РВВ ДНУ, 2019. 20 с.
4. Ветитнев А.М. Лікувальний туризм: посібник. Х.: Форум, 2018. 592 с.
5. Географія туризму: кол. авторів / за. ред. О.Ю. Олександрової. К.: КНОРУС, 2018. 592 с.
6. Географія туризму: навч. посіб. / Зима О.Г., Брусильцева Г.М., Ястремська О.О. Харків : Вид. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. 225 с.
7. Любіцева О.О. Паломництво та релігійний туризм: навч. посіб.. К.: Альтерпрес, 2018. 416 с.
8. Рутинський М. Й. Географія туризму України: навч.-метод. посіб. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 160 с.
9. Парфіненко А.Ю. Туристичне країнознавство: навч. посіб. Харків : Бурун, 2019. 288 с.
10. Туристичне країнознавство: країни лідери туризму : навча. посіб. / за заг. ред. Любіцевої О.О.. Київ : Альтернатива, 2018. 436 с.

До розділу 5:

1. Жиленко К.М. Методичні вказівки до вивчення дисципліни «Інформаційні системи та комунікаційні технології в сфері обслуговування» для студентів спеціальності 242 Туризм, 241 Готельно-ресторанна справа. Дніпро : РВВ ДНУ, 2021. 32 с.
2. Жиленко К.М., Хрулькова К.А., Ефективність використання автоматизованих систем в готельних підприємствах. *Інфраструктура ринку*. 2021. №62/ URL:<http://www.market-infr.od.ua/uk/62-2021>
3. Ставицька А.В. Організація та мейнстрими ІТ у сфері обслуговування.

- Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика* / Жиленко К.М., Редько В.Є., Самойленко А.О., Сливенко В.А., Ставицька А.В.. Дніпро. 2023. 206 с. (с.49-86). DOI: 10.15421/512305 URL: http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Mizhnarod_turyzm_ta_gostynnist_teoriya_ta_praktyka.pdf
4. Кізюн А. Г. Тенденції розвитку інформаційних технологій в міжнародному туризмі в епоху інтеграційних процесів. *Причорноморські економічні студії*. 2022. Вип. 74. С. 256-260. URL: <http://ir.vtei.edu.ua/card.php?id=27625>.
 5. Козловський Є. Основні сфери застосування інформаційних систем і технологій у туризмі. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм*. 2020. № 3(1). С. 128– 136. URL: <https://doi.org/10.31866/2616-7603.3.1.2020.207516>.
 6. Офіційний сайт авіакомпанії AirAsia. URL: https://support.airasia.com/s/article/How-do-I-use-AirAsiaVirtual-Allstar-AVA?language=en_GB.
 7. Офіційний сайт авіакомпанії JetBlue Airways. URL: <https://cutt.ly/X9TGtSZ>.
 8. Погасій С. О., Краснокутська Ю. В., Нікітіна І. В. Аналіз основних трендів розвитку ринку готельних послуг. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва*. 2019. № 23. С. 180-191. URL: <http://ppb.khadi.kharkov.ua/article/view/186317>.

4. СТАНДАРТНА СТРУКТУРА ВАРІАНТУ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Кожний варіант атестаційного екзамену містить 40 тестових завдань, зміст яких стає відомим здобувачу вищої освіти лише при отриманні варіанту екзамену. Всі питання складені у формі обрання однієї вірної відповіді з чотирьох запропонованих, проти якої студент має зробити відповідну позначку.

Розподіл питань у кожному варіанті:

- за формою завдань

№ з/п	Форма завдання	Кількість одиниць у варіанті
1	Питання на обрання вірної відповіді	40

- за темами навчальних дисциплін

№ з/п	Назва дисципліни	Кількість одиниць у варіанті
1	Організація туристичних подорожей	8
2	Технології гостинності	8
3	Туроперейтинг	8
4	Географія туризму	8
5	Інформаційні системи та комунікаційні технології в сфері обслуговування	8
	Усього:	40

Оцінка за відповідь на кожне питання варіанту атестаційного екзамену може набувати одного з двох значень:

максимального значення 2,5 балів у випадку вірної відповіді,
мінімального значення 0 балів у випадку невірної відповіді.

Розподіл максимальної кількості балів за відповіді на завдання різної форми наведений у таблиці

№ з/п	Форма завдання	Максимальна кількість балів, яку можна отримати за одне завдання	Максимальна кількість балів, яка може бути набрана за весь іспит
1	Питання на обрання вірної відповіді	2,5	$40 \times 2,5 = 100$