

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДНІПРОВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ОЛЕСЯ ГОНЧАРА

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор



Сергій ОКОВИТИЙ

«14» листопада 2024 р.

ПОГОДЖЕНО

В.о. проректора

з науково-педагогічної роботи

Наталія ГУК

«14» листопада 2024 р.

ПРОГРАМА
АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

для здобувачів вищої освіти за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти
на основі повної загальної середньої освіти та ОКР молодший спеціаліст
за спеціальністю 242 Туризм
(Освітня програма – Міжнародний туризм)



Розглянуто на засіданні вченої ради
факультету економіки
від «11.11.2024 р.»; протокол № 5

Голова вченої ради

Тетяна ГРИНЬКО

Дніпро-2024

Укладачі програми:

1. Жиленко Катерина Миколаївна, зав. каф. туристичного бізнесу та гостинності, професор;
2. Сливенко Вячеслав Альбертович, доцент каф. туристичного бізнесу та гостинності;
3. Редько Вікторія Євгенівна, доцент каф. туристичного бізнесу та гостинності.

Програма ухвалена на засіданні кафедри туристичного бізнесу та гостинності

від «6» листопада 2024 р.; протокол № 4

Завідувач кафедри _____ (Катерина ЖИЛЕНКО)
(підпис) (ім'я та прізвище)

та на засіданні науково-методичної ради факультету економіки
від «11» листопада 2024 р.; протокол № 6

Голова науково-методичної ради _____ (Оксана ЛЕВКОВИЧ)
(підпис) (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 ЗК та СК, відповідно до затвердженої освітньої програми Міжнародний туризм.

ЗК02. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

ЗК05. Прагнення до збереження навколишнього середовища.

ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформацію з різних джерел.

ЗК07. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій.

ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

СК1. Знання і розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

СК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК3. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій.

СК4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

СК5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.

СК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

СК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.

СК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

СК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

СК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

СК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

СК14. 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.

СК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормам законодавства.

СК16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції з суб'єктом туристичного бізнесу.

СК17. Знання і розуміння процесів організації міжнародних туристичних подорожей.

СК18. Розуміння принципів, процесів і технологій МІСЕ туризму.

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

Назва програмного результату навчання	Назви освітніх компонентів, що забезпечують програмний результат навчання
РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів;	МІСЕ-туризм; Технології гостинності.
РН 02. 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;	Організація туристичних подорожей; Туроперейтинг.
РН 03. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ;	Організація туристичних подорожей.
РН 04. Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору;	Географія туризму.
РН 05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території;	Географія туризму.

РН 06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;	Організація туристичних подорожей; МІСЕ-туризм, Технології гостинності.
РН 07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;	Туроперейтинг; МІСЕ-туризм.
РН 08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;	Туроперейтинг.
РН 09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	Організація туристичних подорожей; Туроперейтинг; МІСЕ-туризм; Технології гостинності.
РН 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).	Організація туристичних подорожей; Туроперейтинг.
РН 12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;	Технології гостинності.
РН 13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей;	Туроперейтинг; МІСЕ-туризм; Технології гостинності.
РН 14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття;	Географія туризму; Технології гостинності.
РН 15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.	Технології гостинності.
РН 18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях;	Географія туризму; Технології гостинності.
РН 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.	Туроперейтинг.
РН 21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;	Туроперейтинг; МІСЕ-туризм.
РН 23. Розуміти та реалізовувати бізнес-процеси в міжнародному туризмі.	Організація туристичних подорожей; МІСЕ-туризм; Технології гостинності.
РН 24. Застосовувати навички організації міжнародного МІСЕ туризму.	Технології гостинності; МІСЕ-туризм.

2. ПЕРЕЛІК ТЕМ

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. МІСЕ-туризм.

Розділ 1. Організація туристичних подорожей

Тема 1. Створення суб'єкта туристичного бізнесу та умови провадження туристичної діяльності. Організаційно-правові форми туристичного підприємництва.

Тема 2. Технології створення туристичного продукту та формування його асортименту. Види маршрутів і турів. Типологія туристів.

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

Тема 4. Організація транспортних подорожей та перевезень. Автомобільний транспорт. Авіаційний транспорт. Залізничний транспорт. Організація круїзів. Перевезення багажу.

Тема 5. Організація розміщення туристів. Класифікація колективних засобів розміщення. Види готельного обслуговування. Класифікація номерів.

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

Тема 6. Безпека туристичної подорожі. Страхування в туризмі.

Тема 7. Організація обслуговування клієнтів. Передпродажне консультування в офісі туристичної фірми. Туристичний сервіс. Техніки продажів.

Розділ 2. Технології гостинності.

Тема 1. Генеза розвитку готельного господарства. Місце в системі підготовки фахівця з туризму. Міжгалузеві зв'язки гостинності та 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. Комунікаційні технології та методи продуктивного спілкування зі споживачами послуг гостинності. Кроскультурний підхід.

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. Профіль туристичного оператора.

Тема 2. Рецептивний туроперейтинг.

Тема 3. Ініціативний туроперейтинг.

Тема 4. Консолідований туроперейтинг.

Тема 5. Організація співпраці туроператора з діловими партнерами. Договірні відносини. Види договорів. Співпраця з ДМО.

Тема 6. Керування ціноутворенням в туризмі.

Тема 6. Економічні показники роботи туристичного оператора. Формування доходу і планування прибутку. Статична і фінансова звітність туристичного оператора.

Тема 7. Керування збутовою діяльністю туроператора. Канали продажів. Технології продажів. Електронна комерція. Франчайзинг. Взаємовідносини з клієнтами.

Тема 8. Стратегії туроперейтингу на ринку. Конкурентні переваги.

Тема 9. Якість туристичного сервісу. Методи контролю якості та вирішення проблем обслуговування.

Розділ 4. Географія туризму

Тема 1. Географія туризму як наукова дисципліна. Методологія та методика географічних досліджень в туризмі. Організація рекреаційно-туристичного простору.

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

Тема 3. Природні туристичні ресурси. Потенціал туристичної території та його аналіз.

Тема 4. Культурно-історичні ресурси туризму та особливості їх розподілу.

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. MICE - туризм

Тема 1. Історія розвитку MICE-туризму в світі та в Україні.

Тема 2. Загальна характеристика і особливості індустрії зустрічей (MICE).

Тема 3. Сучасні драйвери міжнародного MICE-туризму.

Тема 4. MICE-туризм в Україні: стан, перспективи розвитку.

Тема 5. Особливості обслуговування ділового сегменту споживачів підприємствами сфери обслуговування.

Тема 6. Конференц-зали і бізнес-центри: характеристики, вимоги, обладнання.

Тема 7. Особливості організації політичних, комерційних і професійних заходів у діловому туризмі.

Тема 8. Особливості організації наукових заходів в діловому туризмі.

Тема 9. Виставковий бізнес в діловому туризмі.

Тема 10. Організація корпоративних подорожей. Інсентив-туризм.

Тема 11. Особливості діяльності менеджера в бізнес-туризмі.

Тема 12. Міжнародний досвід розвитку ділового туризму.

3. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Сума балів	Оцінка за національною шкалою	Критерії оцінювання
90-100	Відмінно/ Excellent	Відмінне виконання, надано 90-100% правильних відповідей
82-89	Добре/ Good	Виконання вище середнього рівня, надано 82- 89% правильних відповідей
75-81		В цілому вірне виконання, надано 75-81% правильних відповідей
64-74	Задовільно/ Satisfactory	Непогане виконання, надано 64-74% правильних відповідей
60-63		Виконання задовольняє мінімальним критеріям, надано 60-63% правильних відповідей
0-59	Незадовільно/ Fail	Виконання не задовольняє мінімальним критеріям, надано менше 60% правильних відповідей

4. СТРУКТУРА БІЛЕТУ.

Кожний варіант атестаційного екзамену містить 50 тестових завдань, зміст яких стає відомим здобувачеві вищої освіти лише при отриманні варіанту іспиту. Всі питання подані у формі обрання однієї правильної відповіді з чотирьох запропонованих, проти якої здобувач вищої освіти має зробити відповідну позначку.

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

максимального значення 2 бали у разі правильної відповіді,
 мінімального значення 0 балів у разі неправильної відповіді.
 Розподіл питань у кожному варіанті за формою завдань

Форма завдання	Кількість одиниць у варіанті	Кількість балів за одне завдання	Максимальна кількість балів, яка може бути набрана за весь іспит
Питання на обрання вірної відповіді	50	2	$50 * 2 = 100$

максимального значення 2 бали у разі встановлення повної відповідності (послідовності),
 мінімального значення 0 балів у разі відсутності хоча б однієї правильної відповіді.

Розподіл питань у кожному варіанті за формою завдань

№ з/п	Назва дисципліни	Кількість одиниць у варіанті
1	Організація туристичних подорожей	10
2	Технології гостинності	10
3	Туропереїтинг	10
4	Географія туризму	10
5	МІСЕ-туризм	10
	Усього:	50

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

До розділу 1:

1. Господарський Кодекс України. ВВР, 2003. № 436-IV. Редакція від 01.01.2025.URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>.
2. Андрущенко О.С. Організація туристичної діяльності: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2022, 144 с.
3. 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.
4. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності. Київ: ЦУЛ, 2020. 178 с.
5. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей: навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ: НАІР, 2014. 364 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.

4. Жиленко К.М., Халатур С.М. Стратегії диверсифікації туристичних послуг у контексті цифрового суспільства та глобальних ринків. *Бізнесінформ*. 2024. № 9. С. 274-280. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-9-274-280>.

5. 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>

6. Жиленко К.М., Яровенко Т.С., Ставицька А.В., Самойленко А.О. Основні аспекти сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Економіка. Фінанси. Право*. 2024. №5. URL: <http://efp.in.ua/uk/releases>.

7. Методичні вказівки до вивчення дисципліни «МІСЕ-туризм» (частина І) для студентів спеціальності 242 Туризм і рекреація/ Укладачі К.М. Жиленко, В.А. Сливенко. Дніпро, 2024. 38 с.

8. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: кол. Монограф. /К.М. Жиленко, В.Є. Редько, А.О., А.О. Самойленко, В.А. Сливенко В., А.В.Ставицька Дніпро. 2023. 206 с. (с.6-46). DOI: 10.15421/512305 URL: http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Mizhнарод_turyzm_ta_gostynnist_teoriya_ta_praktyka.pdf.

9. 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.