

Форма № 11/18  
Затверджена рішенням вченої ради ІДГУ  
від 31.10.2018 р., протокол № 3

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ, АДМІНІСТРУВАННЯ  
ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ  
КАФЕДРА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЮ  
І ТУРИСТИЧНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ**

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

Вченою радою факультету  
управління, адміністрування  
та інформаційної діяльності  
Протокол №8, від 05.03.2024 р.  
Голова Місюк В.А.



**ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ**

**АТЕСТАЦІЙНИЙ ЕКЗАМЕН З ТУРИЗМУ**  
(назва атестаційного екзамєну)

освітній ступінь бакалавр  
(назва освітнього ступеня)

галузь знань 24 Сфера обслуговування  
(шифр і назва галузі знань)

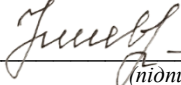
спеціальність 242 Туризм  
(код і назва напрямку підготовки)

Освітня програма Туризм  
(назва освітньої програми)

Ізмаїл – 2024

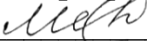
**ПОГОДЖЕНО:**

Гарант освітньої програми

 – Шевченко-Перепьолкіна Р. І.  
(підпис, ініціали, прізвище)


**РЕКОМЕНДОВАНО:**

кафедрою управління підприємницькою та туристичною діяльністю протокол № 12 від 26 02 2024 року  
Завідувач кафедри

 Метіль Т.К.  
(підпис, ініціали, прізвище)

**ПОГОДЖЕНО:**

Голова ради з якості вищої освіти факультету управління, адміністрування та інформаційної діяльності

 Драгієва Л.В.  
(підпис, ініціали, прізвище)

**Розробник програми: Шевченко-Перепьолкіна Р. І.** – доцент кафедри управління підприємницькою та туристичною діяльністю, к. е. н.

**Рецензенти програми:**

**Сорока Л.М.** – доцент кафедри управління підприємницькою та туристичною діяльністю, к. е. н.

**Бикова Г.В.** – директор туристичного агентства «Море турів».

## 1. МЕТА І ЗАВДАННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

**Метою** атестаційного екзамєну є оцінювання рівня професійної компетентності, ступеня засвоєння освітньо-професійної програми підготовки та підсумкова атестація фахівця щодо відповідності освітньому ступеню «бакалавр» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 242 Туризм. Програма атестаційного екзамєну з туризму містить змістові модулі нормативних навчальних дисциплін циклу науково-предметної підготовки ОПП бакалавра.

**Програма призначена** для перевірки ступеня оволодіння студентами фаховими компетентностями та готовність їх до виконання професійних обов'язків.

**Завданням** атестаційного екзамєну є: оцінка рівня сформованості фахових компетентностей здобувачів освітнього ступеня «бакалавр» за кваліфікацією бакалавр з туризму.

## 2. ЕТАПИ ТА ФОРМИ ПРОВЕДЕННЯ

### 2.1. Етапи проведення

Атестаційний екзамєн проводиться в один етап.

### 2.2. Форми проведення

Атестаційний екзамєн проводиться в усній формі за завданнями, затвердженими випусковою кафедрою, які складаються з одного теоретичного та двох практичних завдань.

## 3. СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ ЕКЗАМЕНАЦІЙНИХ ЗАВДАНЬ

### 3.1. Структура екзаменаційного завдання

Назва екзаменаційного завдання	Компетентності, що перевіряються	Результати навчання, що перевіряються
<b>Блок 1. Завдання для оцінки фахових компетентностей за напрямом підготовки</b>		
Теоретичне завдання	ФК1. Знання та розуміння предметної області своєї професії. ФК 3. Здатність аналізувати туристичний потенціал території. ФК 4. Здатність орієнтуватись в організації туристично рекреаційного простору. ФК 5. Розуміння сучасних тенденції і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів. ФК 6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного,	ПРН 2. Називати основні форми і види туризму, здійснювати їх класифікацію. ПРН 3. Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору. ПРН 4. Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

	<p>транспортного, екскурсійного, рекреаційного).</p> <p>ФК 8. Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем.</p> <p>ФК 9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.</p> <p>ФК 12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.</p> <p>ФК 14. Здатність працювати у полікультурному середовищі.</p> <p>ФК 15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.</p>	<p>ПРН 5. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.</p> <p>ПРН 8. Ідентифікувати та аналізувати туристичну документацію</p> <p>ПРН 10. Визначати зміст базових понять з туризмознавства та організації туристичного обслуговування, а також світоглядних та суміжних наук.</p> <p>ПРН 11. Демонструвати навички володіння державною та іноземними (ною) мовами (мовою)</p> <p>ПРН 14. Проявляти повагу до індивідуального та культурного різноманіття.</p> <p>ПРН 15. Проявляти професійну толерантність до етичних принципів.</p> <p>ПРН 16. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері</p> <p>ПРН 17. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях</p> <p>ПРН 18. Відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань.</p>
<p>Практичні завдання: ситуаційні задачі (з використанням інформаційних технологій та комп'ютерної техніки)</p>	<p>ФК1. Знання та розуміння предметної області своєї професії.</p> <p>ФК 2. Уміння застосовувати фахові знання на практиці.</p> <p>ФК 6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).</p> <p>ФК 7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та</p>	<p>ПРН 1. Називати та відтворювати основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.</p> <p>ПРН 6. Виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.</p> <p>ПРН 7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.</p>

	<p>організувати споживання туристичного продукту.  ФК 10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.  ФК 11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.  ФК 16. Уміння працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.</p>	<p>ПРН 9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.  ПРН 19. Виявляти проблемні ситуації  ПРН 20. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.</p>
--	---	---

### 3.2. Зміст екзаменаційних завдань

3.2.1. Теоретичні завдання атестаційного екзамену потребують вивчення певних розділів дисциплін, що входять до складу освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 242 Туризм.

Їх складено з урахуванням розділів програми підготовки бакалаврів спеціальності 242 Туризм: «Географія туризму», «Маркетинг туризму», «Менеджмент туризму», «Організація туризму» («Основи туризмознавства», «Організація туристичних подорожей», «Організація анімаційної діяльності», «Організація екскурсійної діяльності», «Туроперейтинг»).

## ГЕОГРАФІЯ ТУРИЗМУ

### Географія туризму як наукова дисципліна.

Туризм як соціо-еколого-економічна система та об'єкт дослідження географічної науки. Туристські активність людини та фактори, що її формують. Туристська мотивація. Туристські потреби. Психотипи туристів. Туристська біографія.

Туристичний потенціал території та загальна характеристика його складових елементів. Туристські атракції. Туристична інфраструктура. Туристичні умови. Туристичні інститути. Туристична інформація.

Туристська дестинація. Класифікація туризму з позицій географічної науки. Форми та види туризму. Основні моделі туризму.

### Методологія та методика географічних досліджень в туризмі.

Методологічні підходи до комплексної оцінки туристичного потенціалу території. Накопичення, упорядкування та аналіз географічної інформації для цілей туризму. Джерела інформації географії туризму. Методи збору географічної інформації. Туристичний паспорт території. Система індикаторів та класифікаційних ознак, що використовується в географії туризму.

Методи типології в географії туризму. Критерії типологічного аналізу території для географії туризму. Метод районування. Рейтингові методи. Картографічний метод та форми його використання в географії туризму. Класичні туристичні карти.

### **Географія туристських потоків, доходів та витрат.**

Туристський потік та його географічна характеристика. Класифікація туристських потоків за різними ознаками.

Географічна оцінка туристського потоку. Показники, що визначають обсяги туристського потоку. Показники, що визначають інтенсивність туристського потоку. Нерівномірність туристських потоків в світі. Географія країн та регіонів з різними значеннями коефіцієнту нерівномірності туристського потоку. Географічна оцінка туристичних доходів та витрат. Країни «активного» та «пасивного» туризму. Географія країн та регіонів за туристичними доходами та витратами. Туристичне сальдо.

### **Класифікація та географічна оцінка туристичних ресурсів.**

Підходи до визначення туристичних та туристично-рекреаційних ресурсів. Умови використання туристичних ресурсів. Властивості туристичних ресурсів.

Підходи до класифікації туристичних ресурсів. Класифікація туристичних ресурсів та ступенем використання та за обсягами туристських потоків.

Проблеми освоєння та користування туристичними ресурсами. Реєстр туристичних курсів. Кадастр туристично-рекреаційних ресурсів. Паспортизація туристично-рекреаційних ресурсів. Економічна, соціальна та екологічна оцінка туристичних ресурсів. Гранично допустимі щільність та гранично допустиме навантаження.

### **Природні туристичні ресурси.**

Географічна оцінка кліматичних ресурсів. Мікроклімат сольових шахт та печер. Кліматичні курорти та курортні місцевості.

Географічна оцінка бальнеологічних ресурсів. Географічна оцінка водних туристичних ресурсів. Гідрологічні та гідротехнічні водні об'єкти та їх туристична привабливість. Географічна оцінка біотичних туристичних ресурсів. Природні ландшафти. Паркові зони, заказники та ботанічні пам'ятки природи як атрактивні туристичні об'єкти. Ресурси природно-заповідного фонду. Туристична привабливість природно-антропогенних біотичних ресурсів.

Ландшафтні та орографічні туристичні ресурси. Географічна оцінка рельєфу, як туристичного ресурсу. Туристична привабливість гір, гірських хребтів, височин, низовин, карстових, печер. Ландшафтні парки.

### **Культурно-історичні ресурси туризму.**

Культурна спадщина як ресурс туризму, її матеріальні в нематеріальні складові.

Географічна оцінка археологічних туристичних ресурсів. Туристична привабливість археологічних та архітектурних пам'яток України, Європейського регіону, світу.

Пам'ятки історії та культури. Історичні міста. Монументальне мистецтво. Техногенні туристичні ресурси. Етнічні та етнографічні ресурси. Етнічна культура. Традиційні промисли та ремесла. Подієві ресурси. Види подієвих ресурсів та їх географічна характеристика. Сучасні види культурно-історичних ресурсів.

### **Географія рекреаційних видів туризму.**

Географічна характеристика купально-пляжного туризму. Інфраструктура купально-пляжного туризму. Географічна характеристика лікувально-оздоровчого туризму. Географія основних курортів та центрів лікувально-оздоровчого туризму.

Різновиди та географічна характеристика розважального туризму. Географія центрів розважального туризму України, Європейського туристичного регіону, світу. Географічна характеристика круїзного туризму. Видр круїзів. Круїзні судна. Географія центрів, районів розвитку та маршрутів круїзного туризму в світі.

### **Географія активних видів туризму.**

Географічна характеристика гірськолижного туризму. Історія, види та інфраструктура гірськолижного туризму. Географічна характеристика дайв-туризму. Види дайвінгу. Інфраструктура дайвінгу. Географічна характеристика гольф-туризму.

Географічна характеристика екстремального та пригодницького туризму. Водні, наземні, гірські, повітряні та екзотичні види екстремального туризму. Види пригодницького туризму.

### **Географія культурно-пізнавального та подієвого туризму.**

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

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

### **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.

### **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 Релігійні організації. Географія центрів та регіонів паломництва та релігійного туризму у християнстві, ісламі, буддизмі, іудаїзмі, індуїзмі.

### **Географія міського, сільського та екологічного туризму.**

Географічна характеристика міського туризму. Міста, як туристичні центри, їх функції та типи. Туристичний потенціал міст. Основні підходи до визначення сільського туризму.

Підходи до визначення та ознаки екологічного туризму. Види екологічного туризму. Об'єкти та інфраструктура екологічного туризму.

## **МАРКЕТИНГ ТУРИЗМУ**

### **Предмет маркетингу. Цілі, завдання, принципи та категорії маркетингу туризму.**

Визначення маркетингу в туризмі. Види туризму. Суть, цілі і завдання маркетингу. Туристичний продукт. Туристський ринок. Основні види ринку. Туристський маркетинг. Типи послуг в індустрії туризму. Характеристика туристських послуг. Оцінка й аналіз циклічності і сезонності туристського ринку. Завдання та концепція туристського маркетингу. Принципи та цілі туристського маркетингу. Функції маркетингу. Категорії маркетингу.

### **Попит в туризмі.**

Розподіл маркетингових функцій між суб'єктами туристичного ринку. Маркетинг туроператорів. Функції туроператорів на туристичному ринку. Функції турагентів на туристичному ринку. Туристичний попит та його ознаки. Показники туристичного попиту. Рекреаційне районування. Туристичні витрати. Чинники впливу на туристичний попит. Тенденції попиту на туристичні послуги. Чинники ситуаційного впливу на споживачів. Організовані споживачі туристичних послуг.

### **Сегментація туристського попиту.**

Основні поняття та терміни сегментації. Види сегментації туристичного ринку: за географічними, демографічними, соціально-економічними, психографічними ознаками. Сегментація пропозиції на туристичному ринку: за чисельністю та підготовкою персоналу туристичної фірми, за видом підприємницької діяльності туристичної фірми, за якістю сервісу.

Типи туристів. Психографічні типи туристів. Етапи та методи ринкової сегментації. Процес сегментації туристичного ринку. Позичіонування турпродукту. Підходи до позиціонування турпродукту.

#### **Маркетингові дослідження в туризмі.**

Маркетингові дослідження в туризмі. Проблеми та формулювання цілей маркетингового дослідження. Збір та аналіз інформації. Методи маркетингових досліджень. Аналіз внутрішнього середовища туристичного підприємства. Анкета в системі маркетингового дослідження.

Ціна в туризмі. Головні напрямки дослідження цін. Еластичність попиту. Процес розробки нового турпродукту.

#### **Маркетингові дослідження конкурентного середовища.**

Аналіз конкуренції на ринку туристичних послуг. Конкурента перевага. Визначення цілей конкурентів на ринку туристичних послуг. Визначення пріоритетних конкурентів. Види стратегій в конкурентному середовищі. Дослідження конкурентоспроможності турпродуктів. Дослідження конкурентоспроможності туристичної компанії в цілому. Дослідження та класифікація ринків. Стратегії конкурентів на туристичному ринку. Аналіз конкурентного положення туристичного підприємства.

#### **Маркетинг турпродукту.**

Теорія маркетингу турпродукту. Сутність маркетингу турпродукту. Власні відмінні риси турпродукту. Специфіка маркетингу турпродукту. Створення нового турпродукту. Елементи турпродукту. Рівні турпродукту. Життєвий цикл турпродукту. Етапи життєвого циклу турпродукту. Управління якістю турпродукту. Параметри якості турпродукту. Конкурентоспроможність турпродукту.

#### **Маркетингові інформаційні системи в туризмі.**

Сутність маркетингової інформаційної системи. Вимоги до інформації в туризмі. Формування бази даних на туристичному підприємстві. Структура маркетингової інформаційної системи. Типи інформаційних баз даних. Процес створення бази даних туристичної компанії. Автоматизовані маркетингові інформаційні системи. Принципи розробки та впровадження маркетингових інформаційних систем.

#### **Маркетинг посередницьких фірм у туризмі.**

Функції посередників на туристичному ринку. Туроператор як посередник на туристичному ринку. Функції туроператорів. Типи туроператорів: флайтери та нон-флайтери. Репрезентативні та презентативні форми діяльності туроператорів. Проектування туру. Планування туру. Етапи планування туру. Організація, просування та продаж турів. Організація турів. Ідентифікація турів.

Турагент як посередник на туристичному ринку. Функції турагентів. Обов'язки турагентів. Класифікація турагентів.

#### **Маркетингові комунікації в туризмі.**

Визначення комунікацій в туризмі. Теорії реклами в туризмі. Типи реклами в туризмі. Групи реклами в туризмі. Принципи реклами в туризмі. Види реклами в туризмі. Реклама на телебаченні. Основні моделі розміщення реклами на телебаченні. Реклама на радіо. Принципи реклами на радіо. Реклама на транспорті. Реклама в газетах та журналах. Реклама в мережі Інтернет. Основні переваги Інтернету. Реклама на сувенірній продукції. Пряма реклама у туризмі.

#### **Стратегія туристичного маркетингу.**

Стратегія маркетингу в туризмі. Стратегічне планування туристичного маркетингу. Рівні стратегії росту турпродукту. Формування туристичної маркетингової стратегії. Комплекс туристичного маркетингу. Стратегії в туристичному маркетингу. Завдання стратегічного маркетингу. Принципи стратегії туристичного маркетингу. Стратегії лідерів туристичного



ринку. Стратегії претендентів на лідерство туристичного ринку. Оцінка та аналіз зовнішнього середовища туристичної компанії.

### **Маркетингова цінова стратегія в туризмі.**

Чинники ціноутворення в туризмі. Зовнішні, внутрішні чинники ціноутворення в туризмі. Цінові стратегії на туристичному ринку. Завдання ціноутворення в туризмі. Стратегія високих цін на туристичному ринку. Стратегії низьких цін на туристичному ринку. Види витрат на туристичному ринку. Постійні витрати. Валові витрати. Стратегії встановлення цін на нові турпродукти. Ціноутворення на основі цінності турпродукту. Психологія ціноутворення в туризмі. Стратегія коректування цін в туризмі. Зміна ціни в туризмі. Ціноутворення на основі собівартості.

## **МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ**

### **Сутність і роль менеджменту.**

Сутність категорії управління. Сутність категорії менеджменту. Види менеджменту. Зміст менеджменту. Характерні риси менеджменту. Закордонні моделі менеджменту. Японська модель менеджменту. Американська модель менеджменту. Принципи менеджменту. Закони менеджменту. Діяльність менеджера. Вимоги до менеджерів. Специфіка організації та управління в галузі туризму.

### **Методи менеджменту.**

Поняття і класифікація методів менеджменту. Організаційно-адміністративні методи менеджменту. Принципи ефективної організації управління. типи підлеглих. Економічні методи менеджменту. Ціна та ціноутворення. Функції ціни. Соціально-психологічні методи. Соціальне та психологічне планування. Метод регулювання. Інформування.

### **Історія розвитку менеджменту в туризмі.**

Виникнення та розвиток менеджменту в туризмі. Періоди розвитку менеджменту. Індустріальний період розвитку менеджменту в туризмі. Періоди розвитку. Історія розвитку міжнародного туризму.

### **Школи наукового управління.**

Древні організації. Підходи до управління. Системний підхід. Ситуаційний підхід. Класична адміністративна школа наукового управління. Принципи управління Файоля. Школа людських відносин. Наука управління або кількісний підхід.

### **Функції менеджменту.**

Поняття функцій менеджменту. Класифікація функцій менеджменту. Характеристика функцій менеджменту в туризмі. Планування управління туристською діяльністю. Ефективність планування. Методи планування.

Організаційна функція менеджменту. Складники організаційної структури підприємства. Мотиваційна функція управління. Мотиваційні теорії. Гедоністична теорія. Теорія умовних рефлексів. Теорія потреб. Функція менеджменту «контроль»

### **Туристська пропозиція.**

Поняття туристської пропозиції. Об'єкт туристської пропозиції. Життєвий цикл турпродукту. Маркетинг туризму. Ринок туристських послуг. Принципи маркетингу.

Структура туристської пропозиції. Види маршрутів. Туристський регіон. Особливості туристського регіону. Туристичне підприємство. Види туристичних підприємств. Туристські організації. Рівні управління туристичними організаціями.

### **Організація як об'єкт управління.**

Основні ознаки організації. Класифікація організацій. Формальні, неформальні організації. Види організацій. Характеристики організацій. Етапи життєвого циклу організації. Культура організації. Поняття середовища організації. Постачальники туристських послуг.

Споживачі. Конкуренти. Зовнішні обставини ефективності. Внутрішнє середовище туристичної організації. Структура, завдання організації.

### **Організаційна структура управління туризмом.**

Поняття організаційної структури управління. Ціль організаційної структури. Складові організаційної структури. Вимоги до організаційної структури. Типи організаційних структур. Вибір структури управління. Організаційні структури управління туризмом. Розподіл праці в туристичної організації. Формальна та неформальна структура організації. Проектування організаційних структур управління туризмом.

### **Система управління персоналом туристичного підприємства.**

Цілі та завдання управління персоналом. Функції управління персоналом. Стадії системи управління персоналом. Принципи, закони управління персоналом. Структура управління персоналом. Технологія управління. Маркетинг персоналу. Роль кадрового планування на підприємстві. Функції кадрової служби. Оцінка та стимулювання праці персоналу. Роль керівника в управлінні фірмою. Моделі управління персоналом. Оптимізація чисельності персоналу підприємства.

### **Управлінські рішення.**

Зміст і види управлінських рішень. Стадії управлінських рішень. Класифікація управлінських рішень. Раціональні рішення. Особливості управлінських рішень в туризмі. Методи прийняття управлінських рішень в туристичної діяльності. ознаки груп управлінських рішень. Моделі управлінських рішень. Вимоги до моделі управлінських рішень. Роль особистості в процесі прийняття управлінських рішень. Типи характеру.

### **Конфлікти в менеджменті.**

Сутність конфлікту. Стадії процесу конфлікту. Негативні наслідки конфліктів. Позитивні наслідки конфлікту. Причини конфлікту в організації. Групи причин конфліктів. Типи конфліктів. Методи рішення конфліктів. Методи управління конфліктами.

### **Керівництво та лідерство.**

Влада та вплив. Сила впливу на менеджерів та підлеглих. Форми впливу та влади. Типологія стилів керівництва. Авторитарне управління. Демократичне управління. Сутність лідерства. Моделі лідерства. Процедура управління. Теорії лідерства. Теорія поведінки. Теорія випадків.

### **Управління якістю туристського обслуговування.**

Поняття – управління якістю. Якість туристичного обслуговування. Правила та умови організації ефективного сервісу. Напрямки рішення проблеми якісного обслуговування. Стандарти туристичного обслуговування. Цілі стандартизації туристичного обслуговування. Ліцензування, сертифікація туристичної діяльності та безпека туристських послуг. Сертифікація послуг засобів розміщення. Підвищення якості обслуговування в галузі туризму.

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ ОСНОВИ ТУРИЗМОЗНАВСТВА**

### **Функції туризму, умови та фактори його розвитку.**

Туризм як сфера господарської діяльності. Туризм як вид соціокультурної та рекреаційної діяльності. Поняття туристичної послуги, її соціально-економічна характеристика. Значення сфери послуг та її складової частини. Туризм у структурі народного господарства країни. Соціально-економічні проблеми розвитку туризму в суспільстві. Туристична економіка.

Основні поняття та визначення в туризмі. Функції туризму в суспільстві. Головні умови розвитку туризму. Зовнішні та внутрішні умови та фактори розвитку туризму. Туристичний продукт та його складові. Специфічні особливості туристичного продукту як товару.

### **Організація ринку туристичних послуг.**

Сегментація ринку туристичних послуг. Види туристичних послуг та їх функціональна класифікація. Просторова структура ступеневої організації послуг. Соціально-економічне значення сфери послуг. Міжнародна система послуг. Споживачі й виробники туристичних послуг. Ресурси туризму, їх види та цінність.

Мотивація та потреби споживачів. Попит на туристичні послуги та специфіка його формування. Мотивація подорожей. Попит на міжнародному туристичному ринку. Споживчі вимоги до якості туристичних послуг.

#### **Класифікації в туризмі.**

Класифікація туризму за різними ознаками класифікації. Класифікація маршрутів та турів. Класифікація туристичного обслуговування. Класифікація туристичних підприємств. Види підприємств - туроператорів та турагентів. Типи туристів та ознаки їх класифікації.

#### **Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму.**

Статистика туризму: методологія розрахунків та показники розвитку міжнародного туризму. Терміни «турист», «відвідувач», «подорожани». Основні показники, включені в статистику туризму. Рекомендації ВТО по метрологічній структурі туризму. Проблеми обліку туристичних витрат та розрахунок мультиплікативного ефекту туризму.

Сталий розвиток туризму та дестинацій. Міжнародні документи, які обумовлюють перспективи розвитку туристичної сфери в світі. Туристичне господарство країни. Геопросторова модель туризму.

#### **Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України.**

Питання періодизації історії світового туризму та історичні передумови його виникнення. Подорожі в Стародавньому світі та Середньовічній Європі. Визначні мандрівники минулого та епоха великих відкриттів. Соціально-економічні передумови сучасного етапу розвитку туризму. Історія виникнення туристично-екскурсійної справи.

Початок туристичної справи в Росії та Україні. Розвиток туризму в СРСР. Характеристика розвитку туризму в світі на сучасному етапі. Транснаціоналізація готельно-туристичного бізнесу. Міжнародні туристичні організації та їх роль в проведенні світової (регіональної) туристичної політики. Міжнародне співробітництво в галузі туризму.

#### **Світова туристична політика та роль ЮНВТО у її формуванні.**

Туристична політика: визначення та класифікація. Світова туристична політика та роль міжнародних організацій в її формуванні, регулювання.

Всесвітня туристична організація: структура, роль та значення у формуванні міжнародних туристичних обмінів. Формування туристичного балансу країни. Країни активного та пасивного туризму. Формування міжнародних контактів та міжнародної туристичної політики. Інтеграційні та глобалізаційні процеси в туризмі. Міжнародна інтеграція в туризмі. Формування та роль транснаціональних корпорацій у сфері туризму.

#### **Туристична політика України на сучасному етапі.**

Структура управління туристичною сферою в Україні. Документи, які регулюють діяльність виконавчих Органів в галузі туризму.

Установи та організації управління туризмом в Україні. їх основні функції та завдання. Недержавні громадські організації та їх місце в регулювання та розвитку туристичної сфери. Сучасний стан та перспективи розвитку туризму в Україні.

Державна програма розвитку туризму. Програми розвитку окремих видів туризму. Місцеві та регіональні туристичні програми та концепції.

#### **Механізм державного регулювання туризму.**

Організаційно-правовий механізм регулювання туристичної діяльності. Туристичне законодавство. Закон України «Про туризм»: положення, статті, регулювання.

Соціальний, економічний та екологічний механізм регулювання. Досвід міжнародних країн у формуванні туристичних пакетів та програм для різних соціальних груп. Економічне

значення туризму та його внесок в державний, місцевий бюджет. Екологічний туризм та геологістика природних ресурсів країни.

#### **Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг.**

Ліцензування в туризмі. Види туристичної діяльності, що підлягають ліцензуванню. Ліцензійні умови та правила їх виконання. Сертифікація та стандартизація сфери складових індустрії туризму.

Порядок надання туристичних послуг. Регіональні та місцеві правила та інструкції. Порядок проведення екскурсійної діяльності. Ліцензування та сертифікація транспортних перевезень. Сертифікація закладів готельного господарства та ресторанного бізнесу.

### **Організація туристичних подорожей**

#### **Умови створення та функціонування туристичного підприємства.**

Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності.

Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг.

Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності. Основні умови започаткування і роботи туристичної фірми.

Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми.

Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми. Туроперейтинг. Агентський бізнес та формування агентської мережі. Організація

#### **Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.**

Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою). Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Планування туристичних подорожей. Аквізиція туристів та засоби залучення туристів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи.

#### **Принципи формування програм перебування туристів.**

Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.

Види та характеристика програмних заходів в туризмі. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів (для підприємств сезонної дії та лікувально-оздоровчого профілю).

#### **Організація обслуговування клієнтів.**

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнтури туристичної фірми. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

#### **Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.**

Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Види транспортних подорожей та їх характеристика. Перевізні документи та правила їх оформлення.

Питання безпеки туристичних транспортних подорожей. Основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів. Особливості розробки транспортних маршрутів. Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах.

### **Туристичні перевезення на авіатранспорті.**

Сучасний стан ринку авіаперевезень. Основні правила перевезення туристів та їх багажу на авіатранспорті. Основні види тарифів на авіатранспорті, що використовуються при формуванні ціни на авіапереліт туристів. Система пільг, що використовується на авіатранспорті. Умови організування чартерних перевезень.

Класи авіаперельотів. Система тарифів та пільг на авіатранспорті. Порядок отримання сертифікату на продаж авіаквитків. Послідовність оформлення документів та основні вимоги щодо сертифікації посередницьких послуг з продажу авіаквитків.

### **Туристичні перевезення на залізничному транспорті.**

Стан розвитку залізничних сполучень. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Організація спеціальних залізничних турів (турпоїздів). Специфіка перевезення туристів залізничним транспортом за кордоном, особливості залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.

### **Морські та річкові перевезення і круїзи.**

Типи та класи суден. Характеристика основних круїзних територій світу. Ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей.

Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка. Види круїзів та їх характеристика. Ознаки класифікації суден за категоріями та кают розрядами.

Основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні та особливості істу програм обслуговування. Медико-санітарні формальності для туристів. Епідеміологічно небезпечні території та правила поведінки туристів при здійсненні подорожей. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України. Порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав. Вимоги щодо приготування їжі та споживання питної води в закордонних країнах.

### **Страховання в туризмі.**

Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування.

Правила і порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових сум. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.

### **Туристичні документи та правила їх оформлення.**

Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів. Оформлення документів туристичної групи. Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів.

### **Бронювання туристичного обслуговування.**

Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів.

Порядок бронювання через мережу Internet. Підтвердження факту купівлі-продажу, та форми оплати замовлених послуг. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Правила dead-line. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.

### **Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки.**

Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Охарактеризуйте обов'язки представника туристичної фірми за кордоном та його повноваження. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.

### **Претензійна робота в туризмі.**

Основні права та обов'язки туристів. Порядок відшкодування втрат в разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Порядок компенсації втрат.

Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора. Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.

### **Безпека туристичних подорожей.**

Нормативно-правових акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Правила та норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей в Україні. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті.

Правила поведінки туристів в разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм та інші кримінальні дії). Обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі.

## **Організація анімаційної діяльності**

### **Основи організації анімаційних послуг в туризмі.**

Поняття дозвілля та його місце в структурі бюджету часу людини. Класифікація підприємств індустрії дозвілля та розваг: вітчизняний та закордонний підходи.

Передумови виникнення анімації в туризмі. Типологія анімації в туризмі. Функції туристичної анімації. Модель фахівця туранімації. Закордонний досвід підготовки фахівців з анімаційної діяльності. Вимоги до аніматорів. Трудограма професії тураніматора. Графік роботи аніматора.

### **Організація анімаційних послуг в готелях і туристичних комплексах.**

Характеристика підрозділів, що надають анімаційні послуги. Класифікація та психодіагностика туристів. Особливості роботи з туристам різних категорій. Форми роботи з різними віковими групами відпочиваючих. Вимоги до побудови анімаційних програм. Напрями і програми туристичної анімації. Сценарій анімаційної програми: поняття, різновиди.

### **Організація ігрової та спортивної анімації.**

Мотивація гри. Позитивний вплив гри на людину. Форми ігрової діяльності в туристичній анімації. Ігри за принципом віку учасників. Ігри за кількістю учасників. Критерії оцінки якісного складу ігрової аудиторії. Особливості розробки сценарію ігрової програми. Різновиди ігрових майданчиків для ігрової анімації. Особливості підготовки аудиторії до участі у ігровій анімації. Врахування кліматичних умов, пори року при складанні ігрових анімаційних програм.

### **Музична та танцювальна анімація.**

Поняття та особливості емоційного впливу музики. Історія зародження музичної анімації. Форми музичної анімації. Класифікація музичних фестивалів. Різновиди музичних конкурсів.

Етапи становлення танцювальної культури. Форми сучасної танцювальної анімації. Особливості бальної культури. Танці під живу музику як найбільш розповсюджена форма танцювального дозвілля туристів.

Оцінка матеріально-технічної бази танцювальних заходів. Акустична характеристика танцювального майданчика.

### **Специфіка вербальної анімації.**

Поняття вербальної анімації. Способи впливу на аудиторію за допомогою мови. Характерні риси вербального спілкування. Імпровізація як найвища форма анімації.

Ораторське мистецтво в анімації. Форми сучасної вербальної анімації та їх характеристика. Тематика лекцій та врахування аудиторії при складанні вербальної анімаційної програми.

#### **Організація анімаційних шоу.**

Поняття шоу та його різновиди. Характерні ознаки сценічних та технічних шоу. Мета шоу-програм. Поняття театралізації в анімаційних сценічних шоу туристсько-рекреаційних закладів. Способи театралізації анімаційних програм.

Різновиди сцени при розробці шоу-програм. Необхідність врахування матеріально-технічної бази анімаційних шоу.

### **Організація екскурсійної діяльності**

#### **Історія екскурсійної діяльності в Україні.**

Історія розвитку екскурсійної справи. Етапи розвитку екскурсійного туризму.

Поняття екскурсійного обслуговування. Сутність, структура та зміст екскурсії. Функції екскурсії. Ознаки екскурсії. Етапи процесу створення екскурсії. Екскурсія як форма спілкування. Форми прямого спілкування. Комунікативний компонент як важлива частина професійного майстерства екскурсовода.

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

Дослідження ринку екскурсійних послуг (екскурсійний маркетинг). Особливості екскурсійного маркетингу. Створення екскурсій. Реклама як важливий інструмент роботи фірми в сучасних умовах. Менеджмент екскурсійної діяльності.

Види туристсько-екскурсійних організацій. Види діяльності туристсько-екскурсійного підприємства. Етапи створення туристсько-екскурсійного підприємства. Функції туроператора туристсько-екскурсійного підприємства. Постачальники послуг і вимоги до них. Обов'язки туристсько-екскурсійного підприємства. Організація екскурсійної роботи на туристсько-екскурсійних підприємствах.

#### **Екскурсійна теорія. Сутність екскурсії. Класифікація екскурсій.**

Еволюція поняття « екскурсія ». Поняття екскурсія як процес. Екскурсія як туристична послуга. Схема і завдання екскурсійного процесу. Основні функції екскурсії. Основні ознаки екскурсії. Додаткові ознаки для різних видів екскурсій. Екскурсійний метод, його особливості. Класифікаційні ознаки екскурсій, їх розгорнута характеристика. Особливості проведення тематичних екскурсій. Особливості проведення оглядових екскурсій. Різниця між темою і назвою екскурсії.

#### **Професійна майстерність екскурсовода.**

Складові професійної майстерності екскурсовода. Вимоги до екскурсовода. Знання та вміння екскурсовода. Обов'язки екскурсовода. Мова та жести екскурсовода.

Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу. Порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу.

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

#### **Технологія підготовки нової екскурсії. Етапи підготовки нової екскурсії.**

Підготовчий етап створення нової екскурсії. Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів. Види екскурсійних об'єктів. Поняття про картку об'єкта, методика та порядок створення карток об'єктів. Упорядкування маршруту екскурсії. Вимоги до екскурсійного маршруту. Підготовка контрольного тексту екскурсії. Поняття і значення «портфеля екскурсовода».

Показ його сутність, завдання, умови. Послідовність дій екскурсовода при показі об'єкта. Основні вимоги до розповіді на екскурсії.

### **Методичні прийоми ведення екскурсій.**

Спрямованість методики проведення екскурсій. Класифікація методичних прийомів, залежно від призначення. Методичний прийом показу в екскурсії. Завдання показу на екскурсії. Схема послідовності дій екскурсовода при показі об'єкта. Види показу в автобусній екскурсії. Особливості показу на екскурсії. Методичні прийоми показу.

Методичний прийом розповіді в екскурсії. Основні вимоги до розповіді. Особливості розповіді на екскурсії. Методичні прийоми розповіді. Особливі методичні прийоми.

### **Техніка ведення екскурсій.**

Складові елементи техніки ведення екскурсій. Перевірка екскурсоводом необхідної документації. Знайомство екскурсовода 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.

### **Особливості проведення різних видів екскурсій.**

Типи міських екскурсій. Структура міської оглядової екскурсії. Екскурсії на історичну тематику. Екскурсії на військово-історичні теми. Екскурсії на архітектурно-містобудівні теми. Літературні екскурсії. Види літературних екскурсій. Характеристика загального і локального матеріалу екскурсії. Мистецтвознавчі екскурсії. Природознавчі екскурсії та особливості їх проведення. Виробничі екскурсії. Краєзнавчі екскурсії. Заміські екскурсії. Особливості паломницької програми.

### **Основи музеєзнавства: особливості проведення екскурсій в музеях.**

Предмет музеєзнавства. Класифікація музеїв. Експозиційно-виставкова робота музею. Основні особливості музейної експозиції. Принципи побудови музейної експозиції. Класифікація музейних експозицій залежно від методики їхньої побудови. Систематична експозиція. Ансамблева експозиція. Ландшафтна експозиція. Тематична експозиція. Характеристика експозиційного матеріалу. Особливості проведення екскурсій в музеях. Класифікація музейних екскурсій.

### **Методичне забезпечення екскурсій. Правила туристсько-екскурсійного обслуговування на автобусних маршрутах і турах.**

Екскурсійно-методичний відділ. Структура екскурсійно-методичного відділу. Функції методичного відділу. Методична секція екскурсоводів. Принцип створення методичної секції. Особистий план екскурсовода. Загальна та спеціальна підготовка екскурсовода. Методична підготовка. Диспетчерська служба. Завдання диспетчерської служби туристсько-екскурсійного підприємства. Правила туристсько-екскурсійного обслуговування на автобусних маршрутах і турах.

## **Туроперейтинг**

### **Основи туроперейтингу.**

Характеристика основних понять. Етапи розвитку туроперейтингу. Предмет діяльності туроператора. Схема організації роботи туроператора йо розробці і реалізації туристського продукту.

Класифікація та види туроператорів. Основні типи туроператорів. Організація турів для внутрішнього туризму. Функції туроператорів та турагентів. Структура туристичного ринку. Суб'єкти ринку виробника, їх класифікація та характеристика. Зовнішні та внутрішні фактори туроперейтингу. Оцінка їх впливу.

### **Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі.**

Організація туроператорського та турагентського бізнесу. Вимоги щодо ліцензування туроператорської та турагентської діяльності. Роздрібні й оптові туристичні фірми і їхнє місце



в структурі каналів збуту. Види та форми агентської роботи. Класифікація турагентів. Формування збутової мережі туроператорів. Канали просування і реалізації турпродукту. Форми організації збуту туристського продукту. Види та форми інтеграції на ринку туристичних послуг. Джерела аквізиції туристів. Аквізиція туристів та основні методи продажу в туризмі.

#### **Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.**

Зміст робіт турпроекування. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Асортимент послуг туроператорів. Алгоритм розроблення програми обслуговування. Планування туристичних подорожей. Схеми роботи туроператора по реалізації та організації турів.

Програма туристичного обслуговування. Програмний туризм та особливості формування пакетних турів. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. Розроблення туру та калькулювання його вартості.

#### **Правила формування програм перебування туристів.**

Характеристика термінів «програмне обслуговування в туризмі», «програма перебування туристів». Види програмних заходів та їх характеристика. Елементи програми туристичного обслуговування.

Принципи створення та умови виконання програм перебування туристів. Вербальна модель туру. Перелік робіт по створенню туристичної пропозиції фірми. Фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів.

#### **Організація обслуговування клієнтів в туристичному агентстві.**

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Основні фактори, що впливають на поведінку покупців.

Форми та стилі обслуговування клієнтів. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми спілкуванні з клієнтами. Нівелювання комунікативних бар'єрів. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.

#### **Рецептивний туроперейтинг.**

Поняття та зміст рецептивного туроперейтингу. Ресурси рецептивного туроперейтингу. Туристичні центри та дестинації рецептивного туропейтингу. Види туризму рецептивного українського туропейтингу. 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.

#### **Ініціативний туроперейтинг.**

Оцінка туристичного ринку країни-партнера. Мета та критерії оцінювання туристичного ринку закордонної країни. Туристичний пакет як найпопулярніша форма продажу турпродукту. Формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів. Формування каталогу пропозицій ініціативного туроператора. Брендкування, просування та організація збуту продукту ініціативного туроператора.

#### **Консолідований туроперейтинг.**

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

3.2.2 Практичне завдання: ситуаційні задачі (з використанням інформаційних технологій та комп'ютерної техніки)

## ПРИКЛАДИ ПРАКТИЧНИХ ЗАВДАНЬ

**Завдання 1.** Ви працюєте на посаді менеджера турагенства. Згідно запропонованих критеріїв підберіть 4 найбільш вдалі пропозиції за обраним напрямом. Внесіть дані в таблицю.

Критерії для підбора туру:

- Відправлення з м. Бухарест, м. Кишинів, м. Ясси (одне на вибір).
- Туристична дестинація (Шарм-ель-Шейх).
- Дата відправлення (з 14. 07.).
- Тривалість перебування (9 ночей).
- Кількість туристів (2 дорослих).
- Тип харчування (ULTRA ALL inclusive).
- Категорія готелю (5\*).
- Вартість відпочинку (до 1500 \$).

Туроператор	Назва готелю	Вартість туру	Тип номеру

**Завдання 2.** Ви працюєте на посаді менеджера туристичного агентства. До Вас звернулися туристи, які вже визначились з туристичною дестинацією та засобом розміщення. Необхідно знайти оптимальний варіант за ціновим критерієм, який задовольнить ваших потенційних клієнтів серед різних туроператорів, що діють на українському ринку. Внесіть дані в таблицю.

Критерії для підбора туру:

- Відправлення з м. Бухарест, м. Кишинів, м. Ясси (одне на вибір).
- Туристична дестинація (Дубай).
- Дата відправлення ( з 10.07.).
- Тривалість перебування (10 ночей).
- Кількість туристів (2 дорослих ).
- Тип харчування (BB).
- Категорія готелю ( 5\*).
- Назва готелю Rixos Premium Dubai.

Туроператор	Дата	Вартість

**Завдання 3.** Ви працюєте на посаді менеджера туристичного агентства. Вам необхідно забронювати квитки на регулярний авіарейс та запропонувати найбільш оптимальний варіант. Порівняти цінові пропозиції різних авіакомпаній. Внесіть дані в таблицю.

Критерії підбору авіаквитку:

- Дата відправлення (01.07. – 01.08.).
- Дестинація (Бухарест - Сінгапур).
- 1 дорослий.

Авіакомпанія	Вартість, \$	Час в дорозі	Кількість пересадок	Час вильоту і прильоту	Включення багажу у вартість квитка

**Завдання 4.** Ви працюєте на посаді менеджера туристичного агентства. До Вас звернулися туристи, які вже визначились з туристичною дестинацією та засобом розміщення. Необхідно знайти оптимальний варіант за ціновим критерієм, який задовольнить ваших потенційних клієнтів серед різних туроператорів, що діють на українському ринку. Внесіть дані в таблицю.

Критерії для підбору:

- Відправлення з м. Бухарест, м. Кишинів, м. Ясси (одне на вибір).
- Туристична дестинація (Південний Малі Атол).
- Дата відправлення (з 21.07.).
- Тривалість перебування (9 (11) ночей).
- Кількість туристів (2 дорослих).
- Тип харчування (FB).
- Категорія готелю (3, 4\*).
- Назва готелю: Fun Island Resort & Spa 3.

Туроператор	Дата	Вартість

**Завдання 5.** Ви працюєте на посаді менеджера туристичного агентства. Вам необхідно забронювати квитки на регулярний авіарейс та запропонувати найбільш оптимальний варіант. Порівняти цінові пропозиції різних авіакомпаній. Внесіть дані в таблицю.

Критерії підбору авіаквитку:

- Дата відправлення (01.07. – 01.08).
- Дестинація (Кишинів- Стамбул, або Бухарест- Стамбул).
- 1 дорослий.

Авіакомпанія	Вартість, \$	Час в дорозі	Кількість пересадок	Час вильоту і прильоту	Включення багажу у вартість квитка

## 4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЕКЗАМЕНАЦІЙНИХ ЗАВДАНЬ

### 4.1. Шкала та схема формування підсумкової оцінки

Підсумкова оцінка рівня сформованості інтегральної компетентності здобувача освітнього ступеня бакалавр розраховується як середньозважений бал за всі завдання, переведений у 100-бальну систему (Додаток 3).

За шкалою, наведеною у додатку 3, здійснюється переведення загальної оцінки за 100-бальною шкалою у національну шкалу оцінювання.

### 4.2. Критерії оцінювання *екзаменаційних завдань*.

Критерії оцінювання відповідей на теоретичні завдання наведено у Додатку 1.

Оцінку виконання практичного завдання визначають за критеріями оцінки практичного завдання (див. Додаток 2).

## 5. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЛЯ ВИКОНАННЯ ЕКЗАМЕНАЦІЙНИХ ЗАВДАНЬ

Ноутбук (персональний комп'ютер), комп'ютер, наявність мережі Internet.

## 6. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### ГЕОГРАФІЯ ТУРИЗМУ

1. Алешугіна Н.О., Барановська О.В., Барановський М.О., Зеленська О.О., Смаль І.В., Філоненко І.М. Рекреаційно-туристичні ресурси України з основами туристичного ресурсознавства. навч. посіб. Чернівці: Видавництво ЧНТУ. 2015. 492 с.

2. Алешугіна Н.О., Зеленська О.О., Смал І.В. Туристичне країнознавство у таблицях і схемах: навч. посіб. Чернівці, 2012.

3. Географія світового господарства (з основами економіки): навч. посіб. Рекомендовано МОН / Я.Б. Олійника та ін., за ред. Я.Б. Олійника, І.Г. Смирнова. Київ: знання 2011. 640 с.

4. Кіптенко В. К. Організація екскурсійних послуг: підручник. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. 518 с.

5. Кузик С.П. Географія туризму: навч. посіб. Київ: Знання, 2011. 271с.

6. Мальська М. П. Туристичне країнознавство. Азія та Океанія: навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2013. 184 с.

9. Петринка Л.В. Географія туризму. Харків: Вид. група «Основа», 2011. 95 с.

10. Скрипник Н. Я. Рекреаційна географія: навч. посіб. Київ: «Центр учбової літератури», 2013. 296 с.

11. Смаль І. В., Жирак Л. М., Мальована О. Г. Туристичне країнознавство: Європейський туристичний регіон: навч. посіб. Івано-Франківськ: Місто НВ, 2019. 180 с.

12. Стафійчук В.І. Туристичне країнознавство: навч. посіб. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 808 с.

13. Тарасова В.В., Нестерчук І.К., Тищенко С.В. Рекреаціїні комплекси світу: навч. посіб. Житомир: ЖНАЕУ, 2019. 150 с.

14. Туристсько-краєзнавчі об'єкти і маршрути України / упоряд. Серебрий В.С. Київ: Редакції газет природничо-математичного циклу, 2014. с.

## **МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМІ**

1. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 178 с.
2. Забуранна Л.В. Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика: монографія. Київ: Ліра-К, 2012. 152 с.
3. Летуновська Н. Є., Люльов О.В. Маркетинг в туризмі: підручник. Суми: Сумський державний університет, 2020. 270 с.
4. Лук'янов В.О. Маркетинг туристичного бізнесу: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2012. 336 с.
5. Мальська М.П. Управління маркетингом у сфері туризму. Київ: Центр учбової літератури, 2016. 344 с.
6. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 368 с.
7. Оксанич А. П. Інформаційні системи і технології маркетингу: навч. посіб. Київ: Професіонал, 2014. 336 с.
8. Попова Н. В. Маркетинг: підручник. Харків, 2016. 300 с.
9. Павленко А. Ф., Решетнікова І. Л., Войчак А. В. Маркетинг : підручник. Київ : КНЕУ, 2018. 600 с.
10. Захарченко В.І., Метіль Т.К. Маркетинг у туристичній діяльності: навчальний посібник (конспект лекцій) ОНПУ, ІДГУ. Одеса, Ізмаїл. Фенікс. 2020. 232с.

## **МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ**

1. Андренко І. Б., Кравець О.М., Писаревський І. М. Менеджмент туризму: навч. посіб. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ, 2014. 402 с.
2. Барібіна Я. О. Менеджмент туристичного бізнесу: метод. рекомендації щодо проходження виробничої практики. Полтава: ПУЕТ, 2013. 50 с.
3. Білоусов О.М. Менеджмент туристичної галузі: підручник. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. 580 с.
4. Кіптенко Н. І. Менеджмент туризму: навч. посіб. Київ: Академвидав, 2012. 416 с
5. Мальська М.П., Худо В.В. Менеджмент туризму. Вступ до спеціальності: навч. посіб. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 354 с.
6. Панченко Ю. В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму: навч. посіб. Херсон : Олді-плюс, 2013. 342 с.
7. Плещан Х. В. Тайм-менеджмент. Самоменеджмент в сфері туризму: навчально-методичний комплекс. Київ: Ліра-К, 2018. 140 с.
8. Школа І. М. Менеджмент туризму : підручник. Чернівці: Книги - XXI, 2011. 464 с.
9. Шморгун Л. Г. Менеджмент організацій: навч. посіб. Київ: Знання, 2010. 452 с.

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ**

1. Алієва-Барановська В. М. Міжнародний туризм: навч. посіб.-довідник. Київ: ЦУЛ, 2013. 344 с.
2. Алексеєнко Л. М. Організація туризму: навч. посіб. Тернопіль: ТНЕУ, 2014. 447 с.
3. Байлик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
4. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2012. 184 с.
5. Бейдик О.О. Адаптивний туризм: передумови та перспективи розвитку, лідери Духу і Волі: навч. посіб. Херсон: ОЛДІ\_ПЛЮС, 2020.402 с.

6. Волошин І.М. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі. Луцьк: РВВ Луцьк. НТУ, 2016. 391 с.
7. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посіб. Київ: «Центр учбової літератури», 2013. 178 с.
8. Довідник з міжнародного туризму: для абітурієнтів ВНЗ / за ред. О. Б. Чернеги. Кривий Ріг: Чернявський Д. О., 2016. 116 с.
9. Зайцева В. М. Використання інноваційних технологій в галузі туризму. Запоріжжя: Дике Поле, 2015. 143 с.
10. Економіка туризму: підручник / М. П. Мальська, М. Й. Рутинський, С. В. Білоус, Н. Л. Мандюк. Київ : ЦУЛ, 2014. 544 с.
11. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2015. 272 с.
12. Король О. Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі: навчально-методичний посібник. Чернівці: ЧНУ, 2016. 144 с.
13. Мальська М.П. Організація туристичного обслуговування. Київ: Знання, 2011. 275 с.
14. Мальська М. П. Управління персоналом у туризмі: теорія та практика: навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2013. 234 с.
15. Мешко Н.П. Регіональний туризм: стратегія, ресурси, перспективи розвитку. Дніпро: Акцент ПП, 2016. 320 с.
16. Можливості та розвиток сучасного туризму: світовий та національний досвід / за заг. ред. В. М. Зайцевої. Запоріжжя: ЛПКС, 2014. 269 с.
17. Парфіненко А. Ю. Туристичне країнознавство: підруч. 2-ге вид., перероб. і доповн. Київ: Знання, 2015. 551 с.
18. Проблеми розвитку туристичного бізнесу: монографія / за заг. редакцією Г.П. Скліяра, В. Г. Шкарупи. Полтава: ПУЕТ, 2013. 233 с.

**Критерії оцінювання відповіді на теоретичні завдання  
здобувачів освітнього ступеня бакалавр  
під час атестаційного екзамену**

<b>Оцінка</b>	<b>Критерії оцінювання навчальних досягнень</b>
<b>5 балів</b>	Оцінюється відповідь здобувача освітнього ступеня «бакалавр», який у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно й аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки.
<b>4 бали</b>	Оцінюється відповідь здобувача освітнього ступеня «бакалавр», який достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.
<b>3 бали</b>	Оцінюється відповідь здобувача освітнього ступеня «бакалавр», який відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні формули, рівняння, закони. Однак не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою, допускає істотні неточності та помилки.
<b>2 бали</b>	Оцінюється відповідь здобувача освітнього ступеня «бакалавр», який достатньо не володіє навчальним матеріалом, однак фрагментарно, поверхово (без аргументації й обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань.
<b>1 бал</b>	Оцінюється відповідь студента, який не в змозі викласти зміст більшості питань теми та курсу, володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ, допускає істотні помилки, відповідає на запитання, що потребують однослівної відповіді.
<b>0 балів</b>	Оцінюється відповідь студента, який не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань.

**Критерії оцінювання відповіді на практичне завдання здобувачів освітнього ступеня бакалавр під час атестаційного екзамену**

<b>Оцінка</b>	<b>Критерії оцінювання навчальних досягнень</b>
<b>5 балів</b>	Розв'язання практичних завдань, а саме: характеристика туристичних дестинацій, туристичних ресурсів, засобів розміщення, підбір туру, бронювання квитків зроблені вірно та відповідають установленим вимогам і міжнародним стандартам
<b>4 бали</b>	Практичні завдання зроблені вірно, однак не враховані особливості географічного положення країн, не знайдений оптимальний варіант за ціновим критерієм (не містить усю необхідну інформацію).
<b>3 бали</b>	Завдання виповнене, проте студент не може пояснити алгоритм проведення процедур, не зовсім розуміє процеси організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування.
<b>2 бали</b>	При розв'язанні практичних завдань виявлені неточності, помилки в підборі туру, бронюванні квитків, студент не розуміє процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування.
<b>1 бал</b>	Практичні завдання розв'язані невірно.
<b>0 балів</b>	Відсутні знання щодо розв'язання завдань.



**Таблиця переведення середньозваженого балу  
за 100-бальною шкалою**

<i>100- бальна</i>	<i>сер. бал</i>	<i>100- бальна</i>	<i>сер. бал</i>	<i>100- бальна</i>	<i>сер. бал</i>	<i>100- бальна</i>	<i>сер. бал</i>	<i>100- бальна</i>	<i>сер. бал</i>
<b>100</b>	4,97–5,00	<b>80</b>	4,10–4,14	<b>60</b>	3,10–3,14	<b>40</b>	2,25–2,29	<b>20</b>	1,15–1,20
<b>99</b>	4,94–4,96	<b>79</b>	4,05–4,09	<b>59</b>	3,05–3,09	<b>39</b>	2,20–2,24	<b>19</b>	1,09–1,14
<b>98</b>	4,91–4,93	<b>78</b>	4,00–4,04	<b>58</b>	3,00–3,04	<b>38</b>	2,15–2,19	<b>18</b>	1,03–1,08
<b>97</b>	4,87–4,90	<b>77</b>	3,95–3,99	<b>57</b>	2,96–2,99	<b>37</b>	2,10–2,14	<b>17</b>	0,97–1,02
<b>96</b>	4,84–4,86	<b>76</b>	3,90–3,94	<b>56</b>	2,93–2,95	<b>36</b>	2,05–2,09	<b>16</b>	0,91–0,96
<b>95</b>	4,80–4,83	<b>75</b>	3,85–3,89	<b>55</b>	2,90–2,92	<b>35</b>	2,00–2,04	<b>15</b>	0,85–0,90
<b>94</b>	4,76–4,79	<b>74</b>	3,80–3,84	<b>54</b>	2,87–2,89	<b>34</b>	1,95–1,99	<b>14</b>	0,79–0,84
<b>93</b>	4,72–4,75	<b>73</b>	3,75–3,79	<b>53</b>	2,84–2,86	<b>33</b>	1,90–1,94	<b>13</b>	0,73–0,78
<b>92</b>	4,68–4,71	<b>72</b>	3,70–3,74	<b>52</b>	2,81–2,83	<b>32</b>	1,85–1,89	<b>12</b>	0,67–0,72
<b>91</b>	4,64–4,67	<b>71</b>	3,65–3,70	<b>51</b>	2,78–2,80	<b>31</b>	1,80–1,84	<b>11</b>	0,61–0,66
<b>90</b>	4,60–4,63	<b>70</b>	3,60–3,64	<b>50</b>	2,75–2,77	<b>30</b>	1,75–1,79	<b>10</b>	0,55–0,60
<b>89</b>	4,55–4,59	<b>69</b>	3,55–3,59	<b>49</b>	2,70–2,74	<b>29</b>	1,69–1,74	<b>9</b>	0,49–0,54
<b>88</b>	4,50–4,54	<b>68</b>	3,50–3,54	<b>48</b>	2,65–2,69	<b>28</b>	1,63–1,68	<b>8</b>	0,43–0,48
<b>87</b>	4,45–4,49	<b>67</b>	3,45–3,49	<b>47</b>	2,60–2,64	<b>27</b>	1,57–1,62	<b>7</b>	0,37–0,42
<b>86</b>	4,40–4,44	<b>66</b>	3,40–3,44	<b>46</b>	2,55–2,59	<b>26</b>	1,51–1,56	<b>6</b>	0,31–0,36
<b>85</b>	4,35–4,39	<b>65</b>	3,35–3,39	<b>45</b>	2,50–2,54	<b>25</b>	1,45–1,50	<b>5</b>	0,25–0,30
<b>84</b>	4,30–4,34	<b>64</b>	3,30–3,34	<b>44</b>	2,45–2,49	<b>24</b>	1,39–1,44	<b>4</b>	0,19–0,24
<b>83</b>	4,25–4,29	<b>63</b>	3,25–3,29	<b>43</b>	2,40–2,44	<b>23</b>	1,33–1,38	<b>3</b>	0,13–0,18
<b>82</b>	4,20–4,24	<b>62</b>	3,20–3,24	<b>42</b>	2,35–2,39	<b>22</b>	1,27–1,32	<b>2</b>	0,07–0,12
<b>81</b>	4,15–4,19	<b>61</b>	3,15–3,19	<b>41</b>	2,30–2,34	<b>21</b>	1,21–1,26	<b>1</b>	0,01–0,06

**Переведення підсумкового балу за 100-бальною шкалою оцінювання в підсумкову  
оцінку за традиційною шкалою**

<b>Підсумковий бал</b>	<b>Оцінка за традиційною шкалою</b>
	<b>екзамен</b>
90-100	відмінно
89-70	добре
51-69	задовільно
1-50	незадовільно