

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ
КУЛЬТУРИ**

КАФЕДРА ТУРИЗМУ

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

протокол № 1

Зав. каф. Волошин І.М.

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні ради факультету туризму

протокол № 3

Голова ради _____ Холявка В.З.

ПРОГРАМНІ ВИМОГИ ДО ДЕРЖАВНОГО ІСПИТУ

“ КОМПЛЕКСНИЙ ІСПИТ ІЗ СПЕЦІАЛЬНОСТІ ТУРИЗМ ”

для студентів рівня вищої освіти «Бакалавр»

напрямок підготовки 6.140103 - Туризм

ЕЗАМЕНАЦІЙНІ ВИМОГИ

1. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи.
2. Колективні засоби розміщування та їх характеристика.
3. Індивідуальні засоби розміщування та їх характеристика.
4. Аналіз розвитку готельного господарства у Львові.
5. Міжнародні готельні ланцюги і їх вплив на розвиток сучасного туризму.
6. Стандартна класифікація засобів розміщення туристів.
7. Характеристика номерного фонду.
8. Типи організаційних структур в готельному господарстві.
9. Служби готелю: їх призначення і характеристика.
10. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.
11. Види туристичних операторів.
12. Основні етапи створення туристичного підприємства.
13. Види туристичних подорожей.
14. Характеристика класів обслуговування туристів .
15. Етапи створення туристичної подорожі.
16. Етапи розробки маршруту туристичної подорожі.
17. Розробка програми туру.
18. Види реклами в туризмі.
19. Сутність медичного страхування в туризмі.
20. Міжнародні туристичні організації.
21. Туристичний потенціал країни. Туристичні ресурси.
22. Сучасні тенденції туристичного попиту у світі.
23. Вплив туризму на національну економіку.
24. Державне регулювання в туризмі. Туристське законодавство.
25. Роль та значення Всесвітньої туристичної організації.
26. Туристично-країнознавча характеристика Північної Америки.
27. Туристично-країнознавча характеристика Латинської Америки.
28. Туристично-країнознавча характеристика Африки.
29. Туристично-країнознавча характеристика Азії.
30. Туристично-країнознавча характеристика Тихоокеанського регіону.
31. Географія морських курортів Європи.
32. Критерії та методика рекреаційної оцінки території.
33. Пізнавальний туризм, основні особливості і географія поширення.
34. Географія бізнес-поїздок.
35. Поняття релігійного туризму.
36. Особливості географії релігійного туризму в регіонах світу.
37. Круїзи – історія створення, основні особливості.
38. Природно-заповідні території, як об'єкти екологічного туризму.
39. Сім нових чудес світу, як об'єкти екзотичного туризму.
40. Дослідження ринку туристичних послуг.
41. Дослідження середовища маркетингу туристичного підприємства.
42. Формування маркетингової стратегії та види стратегій туристичних підприємств.
43. SWOT-аналіз та його застосування.
44. Маркетингова цінова політика, фактори та методи ціноутворення в туризмі.
45. Стимулювання, методи стимулювання збуту туристичних послуг.
46. Просування туристичних послуг на ринку.
47. Тип ЗРГ.
48. Класифікація підприємств ресторанного господарства.
49. Особливості організація харчування в релігійному туризмі.

50. Сутність та види кейтерінгу.
51. Види меню.
52. Сутність карти напоїв.
53. Як зорієнтувати туристичну карту за напрямком течії ріки.
54. Визначити азимути різних сторін горизонту.
55. Визначити дирекційний кут та зворотній напрямок руху.
56. Координатна сітка на топографічних та загально географічних картах.
57. Види маршрутів і турів.
58. Методи ціноутворення в туризмі.
59. Періодизація історії туризму.
60. Поняття та функції туризму.
61. Функції туризму в суспільстві.
62. Ліцензування туристичних послуг.
63. Принципи менеджменту в туризмі.
64. Функції туристичних організацій.
65. Бізнес-планування в туристичних організаціях.
66. Основні групи туристичних ресурсів.
67. Туристичне районування території України. Таксономічні одиниці рекреаційного районування території України.
68. Характеристика карстових печер Тернопільської області.
69. Які ви знаєте види туроператорів за напрямками діяльності?
70. Назвіть основні етапи роботи туроператора щодо організації турів.
71. Форми співпраці туроператора із готельними закладами.
72. Класифікація турагентів.
73. Охарактеризуйте маркетингові стратегії туроператора.
74. Охарактеризуйте три типи агентських мереж.
75. Екскурсія як вид туристичної діяльності.
76. Основні риси гірського рельєфу. Безпека руху.
77. Географія лікувально-оздоровчих курортів.
78. Вимоги до агента по організації туризму.
79. Страхування в туризмі.
80. Техніка проведення екскурсії.
81. Стили керівництва в сфері туризму.
82. Характеристика сакральних об'єктів м. Львова.
83. Назвіть і опишіть види стратегій туроператора.
84. Міжнародне туристичне співробітництво.
85. Програми перебування туристів.
86. Міжнародний маркетинг туризму.
87. Процес управління маркетингом на туристичному підприємстві.
88. Бальнеологічні і гірськолижні курорти Європи.
89. Технологічна документація туристичної подорожі.
90. Фактори ризику в туризмі: політичні, біологічні, природно-кліматичні, хімічні, радіаційні, психофізичні.

ОСНОВИ ТУРИЗМОЗНАВСТВА

Програмний матеріал

Історія розвитку світового туризму. Періодизація історії туризму. Подорожі та мандрівки в епоху стародавнього світу. Подорожі епохи середньовіччя та основні мотиви які спонукали до їх здійснення. Подорожі й туризм у XVII-XVIII ст. Значення великих географічних відкриттів в розвитку туризму. Туризм XIX – початку XX ст. «Туристична революція» XIX ст. Напрями туристичної діяльності Томаса Кука. Друга половина XX ст. - сучасний етап історії світового туризму.

Передумови розвитку туризму в Україні. Мандрівництво як джерело зародження туризму в Україні. Український туризм у XIX – першій половині XX ст. Зародження організованих форм туризму. Туризм в Україні в 70-80-ті роки XX ст. Провідні туристичні організації кінця XIX — початку XX ст., які діяли на Західноукраїнських землях. Туристичні організації кінця XIX — початку XX ст. у Східній Україні. Туризм в Україні на сучасному етапі.

Міжнародне туристичне співробітництво. Світові туристичні регіони. Основні туристичні форуми та їх документи. Роль ООН у формуванні сучасної структури міжнародного регулювання туристичної діяльності. Історія виникнення Всесвітньої туристичної організації (ВТО). Структура ВТО. Основні функції Всесвітньої туристичної організації. Співробітництво України із міжнародними туристичними організаціями.

Культурно-історичне та соціально-економічне значення туризму у розвитку суспільства. Туризм - галузь вкладання капіталів. Поняття та функції туризму. Поняття туристична діяльність, туристичний продукт, туристичний товар, туристична послуга, турист, екскурсант. Види туристичних організацій. Поняття про туристичну фірму. Поділ туристичних фірм та організацій за комерційним характером. Основні відмінності фірм-туроператорів від фірм-турагентів. Функції туризму в суспільстві. Оздоровча функція туризму. Соціокультурна функція туризму. Екологічна функція туризму. Політична функція туризму. Туристичні ресурси та їх класифікація.

Умови та фактори розвитку туризму. Зовнішні фактори розвитку туризму. Роль внутрішніх факторів у формуванні туризму. Туризм і сфера послуг. Місце туризму в народному господарстві та сфері послуг. Правові засади діяльності туристичних організацій. Поняття туристична фірма. Процедура створення туристичного підприємства. Статут туристичного підприємства. Основні законодавчі документи, що регулюють туристичну діяльність. Основні умови ліцензування туристичної діяльності в Україні.

Форми та види туризму. Туризм індивідуальний, груповий та індивідуально-груповий. Туризм внутрішній, в'їзний та виїзний. Плановий, комерційний, самодіяльний, клубний, діловий, спортивний, релігійний, екологічний, інтенсив-туризм, елітарний туризм. Види туризму залежно від засобів пересування. Види маршрутів і турів. Програми перебування туристів. Основні складові турпаketу.

Професійна діяльність у туристичній галузі. Агент по організації туризму. Екскурсовод і гід-перекладач. Менеджер туризму. Професійна етика у туристичній діяльності.

Суть, типи і напрями маркетингових досліджень в туризмі. Етапи маркетингових досліджень. Форми організації маркетингових досліджень в туризмі. Маркетингова інформація та її види. Методи збору маркетингової інформації. Система аналізу маркетингової інформації. Дослідження маркетингового середовища туристичних підприємств. Маркетингові дослідження ринку туристичних послуг. Маркетингові дослідження конкурентів. Фактори формування системи маркетингу персоналу на

підприємствах. Формування збутової стратегії туристичними підприємствами. Канали збуту туристичного продукту. Вибір посередників та напрямки співпраці з ними. Планування маркетингової діяльності в туризмі.

Ціноутворення в туризмі. Ціна в комплексі маркетингу туристичного підприємства. Фактори та цілі ціноутворення. Методи ціноутворення в туризмі. Вибір та реалізація цінової стратегії.

Основи туроперейтингу. Організація роботи туристичної фірми. Технологія організації туристичної подорожі. Визначення ціни туру. Договірні стосунки в туризмі. Туристичні документи. Туристичні формальності.

Основи екскурсознавства. Екскурсія як вид туристичної діяльності. Класифікація екскурсій. Методика створення екскурсії. Методика проведення екскурсії. Техніка проведення екскурсії. Майстерність екскурсовода. Безпека туристичних подорожей як умова їх організації та здійснення. Фактори ризику в туризмі. Вплив туризму на довкілля. Права та обов'язки туристів. Претензійна робота в сфері туризму. Страхування в туризмі.

Література

1. Абрамов В. В. Історія туризму: підруч./ В. В. Абрамов, М. В. Тонкош- кур. – Харків: Видавництво «Форт», 2010. – 286 с.: іл.
2. Внутрішній туризм в Україні: окремі аспекти. Збірка статей.-К.: Вид-во ФПУ, 2007. – 161 с.
3. Дмитрук О.Ю. Екологічний туризм: сучасні концепції менеджменту і маркетингу Навчальний посібник. - К.: Альтерпрес, 2004. - 192 с.
4. Закон України "Про туризм" від 18.11.2003 р. // ВВР.- 2004.
5. Килимистий С.М. Анімація в туризмі: Навчальний посібник. – К.: Вид-во ФПУ, 2007. – 188 с.
6. Любіцева О.О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник / О.О. Любіцева, В.К. Бабарицька. - К.: Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет", 2008. - 335 с.
7. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколюдна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.:ХНАМГ, 2008. – 541 с.
8. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Навчальний посібник. – 2-е вид., випр. та доп. – К. Вид-во ФПУ, 2006. – 76 с.
9. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: Навчальний посібник. – К.: Вид-во ФПУ, 2007. – 233с.
10. Шарапова А.О. Ціни та ціноутворення у туризмі: Конспект лекцій. – К. Вид-во ФПУ, 2007. – 101 с.

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Програмний матеріал

Характеристика засобів розміщення та їх послуг. Поділ засобів розміщення відповідно до класифікації ЮНВТО. Форми засобів розміщення: тільки розміщення або розміщення та додаткові послуги. Види засобів розміщення: колективні, індивідуальні, приватні. Типи засобів розміщення: готель, мотель, ботель, флотель, кемпінги, туристські бази, хатини, шале, бунгало. Характерні риси місцезнаходження, обслуговування, місткості транзитних, ділових, курортних, сімейних, спортивних готелів. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії, пансіонати, бази та табори відпочинку, будинки відпочинку, сільські туристичні будинки, профілакторії. Особливості функціонування готелів типу кондомініуму та таймер.

Характеристика основних етапів розвитку світової індустрії гостинності з давніх часів до наших днів. Історія виникнення та розвитку готельної справи. Передумови розвитку готельної справи в різні історичні періоди (історія найдавніших готелів; готельна справа у період від середніх віків до XIX століття; розвиток готельної справи в XIX-XX століттях). Сучасні тенденції розвитку системи гостинності.

Характеристика основних етапів розвитку індустрії гостинності в Україні. Зародження готельної справи в Україні. Виникнення постійних дворів на Русі (XII – XIII ст.). Значення "Ямського наказу" для організації "ямів", постійних і гостинних дворів. "Чумацький шлях" як основа для будівництва корчмів, зимівників козаків. Розвиток готельної справи в Україні у другій половині XIX- на початку XX ст. Розвиток матеріально-технічної бази туризму в радянські часи Сучасний стан розвитку готельного бізнесу в Україні.

Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. Глобалізація і централізація в готельному бізнесі. Поглиблення спеціалізації готельного попиту. Особливості розвитку категорій готельних ланцюгів за поділом Міжнародної готельної асоціації (МГА): готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Міжнародні готельні ланцюги. Розвиток мережі малих готелів. Упровадження нових комп'ютерних технологій. Автоматизовані системи управління готельними підприємствами. Укрупнення готельних ланцюгів на основі розвитку системи франчайзингу.

Класифікація засобів розміщення. Види готелів. Класифікація готелів. Основні критерії комфорту готелів. Міжнародні системи класифікації готелів. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Класифікація готелів в Україні. Комплекс вимог до готелів різних категорій. Функціональне призначення готелів. Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система "зірок". Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Характеристика номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від 5-зіркових до 1-зіркових.

Правове регулювання діяльності готельних підприємств. Стандартизація і сертифікація послуг готельних підприємств. Нормативно-правова база готельної індустрії. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні документи. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. Основи стандартизації готельних послуг. Сутність уніфікації та стандартизації готельних послуг. Розвиток вітчизняних систем стандартів. Основи функціонування Державної системи стандартизації. Схеми, що використовуються під час обов'язкової сертифікації послуг розміщення в Україні. Процедура проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг. Термін дії сертифіката відповідності. Органи, що мають право на проведення сертифікації готелів, порядок їх затвердження та умови роботи.

Організаційна структура управління на підприємствах готельного господарства. Структура управління підприємствами індустрії гостинності. Чинники, що обумовлюють вибір організаційної структури управління. Типи організаційних структур. Форми управління. Методи управління. Розуміння та класифікація методів менеджменту. Стилї управління. Поняття та характеристика стилів управління. Принципи складання графіків виходу на роботу. Служби готелю: їх призначення і характеристика. Забезпечення цілодобового та постійного функціонування всіх служб.

Технологія й організація роботи служби прийому, розміщення та обслуговування гостей в готелях . Сучасні системи бронювання місць у готелях. Порядок бронювання місць і номерів в готелі. Значення відділу бронювання та

резервування у готелях. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Відмінність 16 понять "резервування" та "бронювання". Комунікаційні канали бронювання готельних послуг. Підтвержене та гарантоване бронювання. Резервування місць для особливо поважних гостей. Встановлення списку пріоритетів у піковий сезон. Міжнародні системи бронювання. Поява комп'ютерних систем бронювання. Система бронювання Amadeus. Основні модулі Amadeus: Amadeus Air, Amadeus Fare Guote, Amadeus Hotels, Amadeus Cars. Три варіанти підключення туристичних фірм до Amadeus. Інформаційний сервер Amadeus. Worldspan як система, що розвивається найбільш динамічно. Galileo – одна з передових систем бронювання в технічному відношенні. Особливості системи бронювання Sabre. Розділи бронювання готельних послуг у глобальній комп'ютерній мережі Інтернет.

Діяльність служби прийому та розміщення туристів. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – "прибуття – проживання – виїзд". Відмінність у діяльності служби прийому та розміщення в різних категоріях готелів. Порядок реєстрації і розміщення клієнтів. Особливості реєстрації туристських груп, іноземних гостей. Умовні позначки, що використовуються в роботі. Документація, необхідна для обліку використання номерного фонду. Заповнення анкети прибулого в готель та картки гостя. Ведення адміністратором картки руху ліжко-діб. Формування списку прибулих і мешканців на поверсі. Види і правила розрахунків з тими, що проживають. Дії при невикористаному авансі за помешкання. Порядок оформлення додаткового ліжка, продовження перебування в номері, переселення в інший номер. Підтвердження заявки на проживання. Порядок оформлення виїзду гостя. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Права й обов'язки адміністрації та гостей готелю. Склад персоналу служби прийому й обслуговування. Технологія роботи адміністратора та касира. Службові обов'язки старшого адміністратора (менеджера з розміщення). Вимоги до організації робочих місць персоналу служби прийому та розміщення. АРМ менеджера. Облікова документація. Цінова політика. Інформаційні послуги.

Обслуговування в процесі прибуття та реєстрації. Напрями руху інформації через службу порт'є. Графіки роботи порт'є. Функції ранкового порт'є. Робота порт'є денної зміни. Основні функції порт'є нічної зміни. Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних й іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Автоматизація робочого місця порт'є.

Технології прибиральних робіт. Склад зміни служби експлуатації номерного фонду й обов'язки персоналу, що входить до складу служби. Характеристика будівлі готелю, види приміщень, організацій прибиральних робіт. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Оснащеність житлових номерів. Перевірка наявності та справності меблів, устаткування, інвентарю. Технології виконання і нормативи проведення різних видів прибиральних робіт. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне, щоденне та проміжне прибирання, прибирання номерів після виїзду гостей, генеральне прибирання. Вид прибиральних робіт внутрішніх приміщень готелю: вестибюльні групи, жилих номерів, коридорів, холів, вітальнів, сходів, місць загального користування, адміністративних приміщень. Види прибиральних робіт у жилих приміщеннях (номерах). Послідовність прибиральних робіт у житлових приміщеннях. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Проведення генерального прибирання. Організація робочого місця покоївки. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни. Нормативи зміни білизни. Зворот постільної білизни,

санітарно-гігієнічного приладдя. Визначення оптимальної кількості комплексів постільної білизни на одне койко-місце в готелі. Заходи з продовження терміну служби білизни. Термін зміни постільної білизни. Санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни.

Вимоги до персоналу при проведенні прибиральних робіт. Нормативні документи: "Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт". Помітки, що використовують на поверххах при проведенні прибирання. Розрахунок обсягу робіт для покоївок. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства.

Технології і організація роботи анімаційної служби, бізнес-центра. Посадові інструкції персоналу готелів і ресторанів.

Організація інтер'єру на підприємствах готельного господарства. Архітектура та інтер'єр на підприємствах готельного господарства. Колір та освітлення в інтер'єрі готелів. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Озеленення готелів. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Інтер'єр як художня композиція. Створення інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору. Характерні риси різних стилів дизайну інтер'єрів. Основні відомості, які необхідно врахувати при розробці концепції дизайну ресторану, кафе або бару. Елементи декору в інтер'єрі. Вибір освітлення приміщень готелю. Вимоги до обладнання та меблів. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів.

Система обліку матеріальних цінностей готелю. Особливості обліку основних засобів готельного підприємства. Матеріальна відповідальність у готелі. Термін і порядок проведення інвентаризації. Види інвентаризації. Порядок регулювання різниць, виявлених інвентаризацією. Випадки пошкодження майна готелю. Складання акта про псування майна.

Організація надання додаткових послуг. Розуміння основних і додаткових готельних послуг. Аналіз системи надання готельних послуг із точки зору маркетингової концепції. Організація надання додаткових послуг туристам. Організація роботи служби обслуговування. Взаємозв'язок функціонального призначення готельного підприємства зі спектром послуг, які в ньому надаються. Надання платних і безкоштовних готельних послуг. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги та лікаря, користування медичною аптечкою першої допомоги, доставка особистої кореспонденції, збереження ручного багажу, цінностей та грошей, що здаються за описом. Додаткові платні послуги. Організація послуг прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців готелів. Порядок користування предметами культурно-побутового і господарчого призначення в готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація інформаційного обслуговування. Порядок прийняття замовлень від мешканців готелю. Перелік підрозділів, які надають послуги в готелі. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях.

Організація транспортного обслуговування. Транспортні послуги. Порядок замовлення транспорту. Вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті. Укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат.

Принципи функціонування підприємств харчування. Класифікація підрозділів підприємств харчування. Організаційна структура підприємства харчування в готелі. Основні групи приміщень підприємств харчування та їхній зв'язок (кухня, ресторан, бар, кафе, банкетна служба, служба обслуговування в номерах). Обслуговування гостей в залі ресторану: підготовка ресторанного залу до обслуговування, обслуговування клієнтів. Чинники, що визначають режим роботи підприємств харчування в готелях.

Література

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с. Режим доступу: <http://buklib.net/books/21988/>
2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало.– К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
3. Бондаренко Г. Менеджмент гостинниц и ресторанов: учебное пособие / Г. Бондаренко. - Минск, 2006.
4. Головка О.В. Організація готельного господарства. Режим доступу: <http://www.westudents.com.ua/knigi/604-organzatsya-gotel'nogo-gospodarstva-golovko-om.html>
5. Елканова Д., Осипов Д., Романов В., Сорокина Е. Основы индустрии гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Жара, 2009. – 255 с. Режим доступу: <http://bulletinsite.net/index.php?id1=6&category=business&author=romanov-v&book=2007>
6. Круль Г. Я. Основы готельної справи. Навч. посіб.– К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
7. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. Кусков. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. Интернет доступ: http://tourlib.net/books_tourism/kuskov-gost.htm
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм навчання за напрямом підготовки «Менеджмент») / Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва – Х.: ХНАМГ, 2010. – 254 с.
9. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник/ М. П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 472 с.
10. Організація готельного господарства: навч. посібник/ [Головка О. М. та ін.]. – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
11. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т. Г. Сокол. – К.: Альто-прес. 2009. – 447 с.

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ

Програмний матеріал

Характеристика суб'єктів туристичного ринку. Продуценти туристичних послуг. Виробники комплексного туристичного продукту. Туроператори : класифікація та функції. Туристичні агенти: види та обов'язки. Вимоги до матеріально-технічної бази. Вимоги до кадрового забезпечення.

Створення туристичного підприємства. Форм власності та організаційно-правові форм господарювання: критерії вибору, переваги та недоліки. Етапи створення туристичного підприємства. Організація підприємницької діяльності з надання туристичних послуг. Порядок отримання ліцензії на туроператорську діяльність.

Види турів та класи обслуговування туристів. Класифікація турів за ознаками: мотивація, організаційні засади, форми організації, сезонність, набором послуг. Класи обслуговування: V.I.P., люкс-апартамент, люкс, перший, шкільний, кемпінг.

Методика розробки туру. Етапи розробки туру: створення “вербальної моделі” туру, проведення маркетингових досліджень, розробка маршруту, програмне забезпечення туру, програмне забезпечення туру, організаційно-технічні заходи з забезпечення турів.

Угоди у туризмі. Угода між рецептивним та ініціативним туристичними операторами. Угоди туроператора з постачальниками послуг, угода з підприємством харчування, угоди з транспортними підприємствами, угода з екскурсійним бюро, угоди з продуцентами додаткових послуг, угода між туроператором і готелем. Системи бронювання.

Маркетинг туру. Методи стимулювання збуту туристичних подорожей. Просування туристичного продукту. Визначення ціни туру.

Організація обслуговування туристів. Технологія і методи продажу в туристичній агенції. Визначення мотивів та потреб клієнта. Типи туристів. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.

Туристична документація. Технологічна документація : технологічна картка, бланк ваучера, лист бронювання, бланк угоди з клієнтами, картосхему маршруту, пам'ятка з організації туру. Маршрутний лист. Інформаційно-довідкові матеріали.

Туристичні формальності .Паспортно-візові формальності: види віз, види запрошень, порядок оформлення української візи іноземним громадянам, порядок оформлення Шенгенських віз. Митні формальності: правила ввозу в Україну та вивозу з України речей і товарів, митний догляд, правила оформлення митної декларації. Валютні формальності. Медико-санітарні формальності.

Страховання в туризмі .Обов'язкові види страхування в туризмі. Порядок страхування життя, здоров'я та майна туристів. Страхування на випадок невіізду. Асистианс. Страхування відповідальності власника автотранспортних засобів, що перевозять туристів (“Зелена карта”).

Безпека туристичних подорожей. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних

подорожей. Фактори ризиків в туристичних подорожах: політичні, біологічні, природно-кліматичні, хімічні, радіаційні, психофізичні. Методи запобігання негативним наслідкам ризиків. Правила поведінки на транспорті.

Література

1. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. *Менеджмент туризму. Туроперейтинг*. Вид-во: Альтпрес, К. 2009р. – 288 с.
2. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : Навч. посіб. Реком. МОНмолодьспорту України / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К. : ЦУЛ, 2013. – 178 с.
3. Герасименко, В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : Реком. МОН України як навч. посіб. для студ. ВНЗ / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
4. Забалдіна Ю.Б. *Маркетинг туристичного підприємства*. Київ, 2002. - 196 с.
5. Кифяк В.Ф. *Організація туризму*. Чернівці., Книги - XXI., 2008. - 344 с.
6. Любіцева О.О. *Методика розробки турів: Навч посібник*. – К.: Альтерпрес, 2008. – 300 с.
7. Мальська М.П., Худо В.В. *Туристичний бізнес: теорія і практика*. Київ., ЦНЛ., 2007. - 424 с.
8. Михайліченко Г.І., Єременко А.Ю. *Організація туристичних подорожей / Навчальний посібник* – Київ, 2011 – 391 с.
9. *Організація туризму: підручник* І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколюдна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. -Х.: ХПАМГ, 2008. 541 с

10. Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів. Підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 304с.

ТУРИСТИЧНЕ КРАЇНОЗНАВСТВО

Програмний матеріал

Туризм як об'єкт вивчення туристичного країнознавства. Основні категорії туризму. Види та форми туризму. Класифікація туризму. Туризм внутрішній і міжнародний. Плановий і самодіяльний туризм. Індивідуальний і груповий туризм. Пізнавальний, курортно-лікувальний, спортивний, діловий, релігійний і сільський зелений туризм. Історичні передумови виникнення і розвитку туризму. Зародження паломництва. Виникнення і розвиток національного (етнічного) туризму. Основні чинники і проблеми розвитку туризму. Сезонність. Стимулювання розвитку туризму.

Схема туристично-країнознавчої характеристики. Структура країнознавчої характеристики країни. Загальний огляд. Етимологія назви, змістовне наповнення державних атрибутів та символів. Типові сюжети та зміст національних гімнів. Історичні особливості виникнення, еволюції форми та змісту державних атрибутів. Географічне положення, його значення у сучасних умовах. Формування території. Походження, типологія та функції кордонів. Значення сусідського положення. Транскордонне співробітництво. Адміністративно-територіальний устрій, столиця країни, господарство та його територіальна диференціація, геокультура країни, внутрішні територіальні відміни (регіоналізація). Поняття про систематику, класифікацію та типологію. Види типології країн світу. Найбільш загальні групи країн: незалежні країни (держави), залежні країни. Типологія за формою державного устрою та формою державного ладу. Типологія країн за площею та населенням. Типологія за ступенем розвитку людського суспільства та за способом ведення господарства. Типологія країн Б. Гаврилишина. Типологія за рівнем соціально-економічного розвитку. Регіоналізація світу ООН. Радянські підходи до типології країн світу. Розробки українських вчених в сфері типології країн світу. Україноцентричний підхід до типології країн світу.

Країнознавчі аспекти пізнавального туризму. Особливості пізнавального туризму. Внутрішньорегіональні і міжрегіональні поїздки у структурі пізнавального туризму. Прогноз ВТО. Меридіональна спрямованість туристських потоків. Обмін туристами між колишніми метрополіями і їх колоніями. Пізнавальний туризм у Європі. Пізнавальний туризм в Америці. Пізнавальний туризм в Азіатсько-Тихоокеанському регіоні. Пізнавальний туризм в Африці. Пізнавальний туризм на Близькому Сході. Пізнавальний туризм в Південній Азії.

Країнознавчі аспекти лікувально-оздоровчого туризму. Особливості лікувально-оздоровчого туризму. Історія подорожей з лікувальною метою. Типи курортів. Бальнеологічні курорти. Грязеві курорти. Кліматичні курорти. Лісові (рівнинні), гірські, приморські кліматокурорти. Профіль курорту. Перехідні курорти. Лікувально-оздоровчий туризм у Європі. Чехія, Угорщина, Польща. Курорти Західної Європи. Курорти Південної Європи. Лікувально-оздоровчий туризм в Америці. Лікувально-оздоровчий туризм на Близькому Сході. Лікувально-оздоровчий туризм в Азії. Лікувально-оздоровчий туризм в Океанії. Лікувально-оздоровчий туризм в Африці.

Країнознавчі аспекти ділового туризму. Особливості ділового туризму. Географія бізнес-поїздок. Напрями туристських потоків зі службовими цілями. Темпи і причини зростання ділового туризму. Головні постачальники ділових туристів. Ринок бізнес-туризму. Діловий туризм у Європі. Діловий туризм в Америці. Діловий туризм в

Південно-Східній Азії. Географія конгресово-виставкового туризму. Міжнародні симпозиуми. Спеціалізовані туристські виставки і біржі.

Країнознавчі аспекти релігійного туризму. Історія паломництва. Паломництво Античності. Паломництво Середньовіччя. Макрорегіони паломництва. Світові центри культу. Єрусалим. Центри християнського паломництва. Рим, Париж і Лурд, Фатіма, Варшава, Монтсеррат. Всесвітні дні християнської молоді. Центри паломництва мусульман. Мекка і Медіна. Центри буддистського паломництва.

Міжнародні туристичні організації. Поняття міжнародної туристської організації. Профіль міжнародної туристської організації. Всесвітня туристська організація. Мета і завдання ВТО. Міжнародний конгрес офіційних туристських організацій. Генеральна асамблея ВТО. Регіональні комісії ВТО. Виконавчий комітет ВТО. Генеральний секретар ВТО. Проект Шовковий шлях. Проект Шлях невідьників. Світові туристські організації. Всесвітня рада з подорожей і туризму (ВТТС). Міжнародна асоціація світового туризму (МТ). Світова федерація туристських агентств (ВАТА). Всесвітня федерація асоціацій туристських агентств (УФТАА). Світові туристські організації галузевого характеру. Міжнародна асоціація повітряного транспорту (ІАТА). Міжнародна асоціація морських пасажирських перевізників (ШСА). Міжнародна готельна асоціація (МГА). Міжнародний союз національних асоціацій готелів, ресторанів і кафе. Міжнародна асоціація конгресових центрів (АПК).

Туристичне країнознавство Європи. Європа як економіко-географічний і політичний макрорегіон. Загальна політико-економіко-географічна характеристика Європи. Країнознавчий огляд Північної Європи. Політична та економіко-географічна характеристика країн Західної Європи. ФРН: політико- та економіко-географічна характеристика. Сполучене Королівство Великобританія: політико- та економіко-географічна характеристика. Франція: політико- та економіко-географічна характеристика. Країнознавчий огляд Південної Європи. Італія: політико- та економіко-географічна характеристика. Політична та економіко-географічна характеристика країн Східної Європи.

Література

1. Алексеев Ю. М., Наулко В. І., Руденко Н. В. Країнознавство: Навч. посіб. / Київський славістичний ун-т. — К. : КСУ, 2002. — 112 с.
2. Бейдик О.О. Словник-довідник з географії туризму, рекреалогії та рекреаційної географії. — К.: Палітра, 1998. — 130 с.
3. Будз М. Д., Посталовський Р. М., Троян С. С. Короткий довідник з комплексного країнознавства / Рівнен. ін-т слов'янознавства Київ. ін-ту "Слов'ян. ун-т". — К., 2000. — 119 с.
4. Гайдуков Л.Ф., Кремень В.Г. та ін. Міжнародні відносини та зовнішня політика: 1980-2000. - К.: Либідь, 2001. - 384 с.
5. Клець В. К. Країнознавство: Курс лекцій /Дніпропетр. держ. ун-т. Д.: Арт-Прес, 1998.
6. Смаль І.В. Туристичні ресурси світу / І.В. Смаль. – Ніжин: Видавництво Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, 2010. – 336 с.
7. Стафійчук В.І. Туристичне країнознавство: туристичні ресурси світу. Європа, Азія, Австралія та Океанія : [навч. посіб.] / В. І. Стафійчук, О. Ю. Малиновська. – К. : Альтерпрес, 2009. – 427 с.

ГЕОГРАФІЯ ТУРИЗМУ

Програмний матеріал

Предмет і зміст дисципліни «Географія туризму». Завдання географії туризму. Зв'язок географії туризму з іншими дисциплінами (демографія, економічна географія, фізична географія, історична географія). Специфічний підхід у географії туризму. Сфера інтересів географії туризму. Основні поняття: туризм, турист, екскурсант ін.

Сучасні теорії та концепції географії туризму. Методи дослідження географії туризму. Критерії та методика рекреаційної оцінки території. Особливості та принципи районування в міжнародному туризмі. Значення рекреаційного районування. Складність районування. Районоформуючі чинники. Значення районоформуючих факторів у формуванні туристських районів. Системно-структурний підхід в районуванні. Таксонометричні територіальні одиниці різного порядку.

Значення і роль фізико-географічних факторів і ресурсів (географічне положення району або країни, кліматичні і ландшафтні особливості, багатство і унікальність рослинного і тваринного світу, наявність в країні морських і океанських узбереж, річки і озера, мінеральні води і грязі). Значення і роль економіко-географічних факторів і ресурсів (економіко-географічне положення країни-приймача; економічний рівень приймаючої країни і країн, що є для неї основними постачальниками туристів; наявність достатнього числа кваліфікованих кадрів; конкретний для даної території рівень цін на рекреаційні ресурси, послуги засобів розміщення, транспорту, громадського харчування та ін.; рівень розвитку зовнішніх і внутрішніх транспортних зв'язків даного району). Рівень розвитку туристської інфраструктури. Розвиток міжнародних та внутрішніх комунікацій, удосконаленням транспортних засобів. Розвиток матеріальної бази міжнародного туризму. Значення і роль етнічних факторів і ресурсів. Етнічні передумови розвитку міжнародного туризму. Значення і роль культурно-історичних чинників і ресурсів.

Туристичні макрорегіони світу, їх короткий огляд, динаміка туристичних потоків. Європейський макрорегіон. Американський макрорегіон. Азійсько-Тихоокеанський макрорегіон. Африканський макрорегіон. Близькосхідний макрорегіон. (Рівень розвитку туристичної індустрії в туристичних макрорегіонах. Фактори, що стримують розвиток туризму. Географія, площа і ландшафт країн. Клімат. Річки та озера. Населення, демографія, столиці і великі міста. Релігія. Мова. Транспорт. Валюта. Туристські формальності і митні обмеження. Особливості туризму.

Туризм з метою відпочинку і розваг в Європі, Америці, Азійсько-Тихоокеанському районі, Африці, Близькому Сході і в Південній Азії. Пізнавальний туризм. Розважальний туризм. Найбільш відомі і відвідувані тематичні парки світу.

Географія бізнес-поїздок. Географія конгресно-виставкового туризму. Географія інсетив-туризму.

Історія лікувально-оздоровчого туризму. Специфіка лікувально-оздоровчого туризму. Види лікувально-оздоровчої діяльності. Географія лікувально-оздоровчих курортів.

Поняття релігійного туризму. Класифікація релігій світу. Географія поширення релігійних вірувань (релігійний туризм в християнстві, ісламі, буддизмі). Особливості географії релігійного туризму в регіонах світу.

Залізничні туристські перевезення - характерні особливості, найбільші в світі залізничні магістралі; технічний прогрес як фактор прискорення розвитку швидкісних видів ж/д транспорту; характеристика супершвидкісних залізничних магістралей; «Євро-найт» - нова форма сервісу на європейських залізничних лініях; комплексні тури на спеціалізованих туристсько-екскурсійних поїздах - характеристика 2-3 денних і багатоденних турів; особливості ж/д туризму в Північній Америці, Африці. Круїзи -

історія створення; морські круїзи-лідери світового ринку, їх круїзний флот, програми круїзних компаній, види круїзів та їх особливості, система «все включено», тенденції до зменшення цін, найбільш популярні напрямки, найбільші світові компанії; річкові круїзи - особливості розвитку, характеристика основних річкових і озерних систем світу, географія річкових подорожей в Європі, США, Канаді, Китаї.

Райони поширення екологічного туризму. Природно-заповідні території, як об'єкт екологічного туризму. Райони поширення екзотичного і пригодницького туризму. Дайвінг (free-diving, tec-diving, wreck-diving, search and recovery, drift-diving, night diving, cave-diving, daily-diving), рафтинг, серфінг, джипінг та ін. Сім чудес світу (старі і нові), як об'єкти екзотичного туризму. Космічний туризм, як один із найперспективніших видів екзотичного туризму.

Література

1. Географія туризму: учебное пособие / М. В. Асташкина, О. Н. Козырева, А. С. Кусков, А. А. Санинская. М: Альфа-М, 2008. 432 с.
2. Географія туризму: учебник / под. ред. А. Ю. Александровой. М.: КНОРУС, 2009. 592 с.
3. Кузик С.П. Географія туризму: навч. посіб. - К.: Знання, 2011. Джерело доступу: <http://www.westudents.com.ua/knigi/595-geografya-turizmu-kuzik-sp.html>
4. Романов А.А., Саакянц Р.Г. Географія туризму. Учебное пособие. - М.: Советский спорт, 2002. - 464 с. http://tourlib.net/books_tourism/romanov.htm
5. Самойленко А.А. Географія туризму: учебное пособие. Ростов н/Д.: Феникс, 2006. 368 с. Режим доступу: http://tourlib.net/books_tourism/samojlenko.htm
6. Севастьянов Д.В. Основы страноведения и международного туризма: учебное пособие. М.: Академия, 2008. 256 с.

МАРКЕТИНГ ТУРИЗМУ

Програмний матеріал

Соціально-економічна суть маркетингу. Специфічні особливості маркетингу туристичних послуг. Суть і зміст маркетингу в туризмі. Етапи трансформації ринку туристичних послуг та концепції маркетингу. Зв'язок між розміром туристичних фірм та маркетингом. Суть та особливості туристичного продукту. Управління попитом на туристичні послуги.

Розвиток теорії і практики маркетингу. Рівні маркетингу в туризмі Концепції маркетингу туризму. Поняття маркетингу. Принципи маркетингу. Комплекс маркетингу. Процес маркетингового менеджменту. Застосування маркетингу в Україні в умовах посилення конкуренції на ринку туристичних послуг

Цілі дослідження. Роль інформації в маркетингових дослідженнях. Методи формування інформації. Напрямки маркетингових досліджень. Дослідження конкуренції та конкурентів. Оцінка позицій туристичних послуг окремої фірми на ринку туристичних послуг. Характеристика основних споживачів. Визначення системи просування туристичних послуг та її ефективності. Тенденції розвитку зовнішнього середовища, яке впливає на діяльність туристичних організацій. Кон'юнктура ринку. Форми організації маркетингових досліджень. Правила і процедури маркетингових досліджень.

Суть та задачі сегментації. Ознаки сегментації. Визначення ємності ринку. Критерії вибору сегменту ринку. Організація надання туристичних послуг на цільовому сегменті ринку.

Сутність та важливість стратегії планування туристичного бізнесу. Види планів сфери туристичних послуг. Посилення зв'язків між маркетингом і іншими функціями сфери туристичних підприємств. Вплив ринкової стратегії на доходи фірм. Розробка програми маркетингу.

Формування продуктової стратегії Оптимізація структури пропонованих продуктів. «Життєвий цикл» товару. Основні етапи розробки нового продукту. Впровадження нового продукту на ринок. Попит та пропонування туристичних послуг. Особливості туристичного попиту. Фактори, які впливають на зміну попиту. Категорії факторів та їх зміст і суть дії. Управління асортиментом послуг. Планування асортименту туристичних послуг як засіб конкурентної боротьби. Фактори, які визначають асортимент послуг туристичної фірми. Зміни в товарному асортименті послуг конкурентів. Зміни в попиті на окремі послуги в туристичному бізнесі. Фактори, які сприяють розширенню асортименту послуг в туристичному бізнесі. Організація, планування і процес створення нових послуг в туристичному бізнесі. Управління розробкою нових послуг. Основні етапи процесу розробки нових послуг в туристичному бізнесі. Товарні марки при реалізації туристичних послуг. Порядок знаття послуг в туристичному бізнесі.

Роль ціни на послуги в туристичній діяльності фактори ціноутворення. Види цін. Методи ціноутворення. Політика ціноутворення. Цінова стратегія в сфері туристичних послуг. Особливості ціноутворення на послуги в'їзного та виїзного туризму.

Процеси комунікацій та їх види. Мета маркетингових комунікацій. Засоби маркетингових комунікацій. Формування попиту та стимулювання збуту. Цільові аудиторії комунікацій. Елементи комплексу комунікацій. Розробка комунікаційної стратегії. Розробка бюджету і аналіз результатів комунікаційної стратегії. Реклама туристичних послуг.

Суть та основні функції реклами: Особливості реклами в туризмі. Види туристичної реклами. Засоби реклами. Етапи рекламної компанії. Технологія розробки реклами та виробництва Прийняття рішення про рекламне звернення Розробка рекламного бюджету. Вибір засобів поширення реклами. Оцінка ефективності видів реклами та рекламної діяльності.

Стимулювання збуту як засіб впливу на ринок. Розробка програми стимулювання збуту. Методи стимулювання збуту. Аналіз результатів стимулювання збуту.

Організація фірми (компанії), яка займається міжнародною туристичною діяльністю. Управління маркетинговою діяльністю фірми, яка надає туристичні послуги закордонним туристам або здійснює змішані тури. Оцінка привабливості туристичних послуг для закордонних туристів. Стратегія маркетингу в міжнародній сфері туристичного бізнесу.

Організація маркетингу туристичного підприємства. Організаційні структури управління маркетингу. Моделі побудови служб маркетингу Система маркетингового контролю.

Взаємозв'язок програми маркетингу із планом діяльності туристичної фірми. Показники оцінки результативності роботи менеджерів маркетингу та основних засобів просування туристичного продукту. Формування тактики та стратегії маркетингу за врахуванням результатів аналізу за попередні періоди.

Література

1. Дурович А.П. Маркетинг в туризме. Учебное пособие для вузов– М.: Инфра– М. 2010. – 314 с.
2. Дурович А.П. Маркетинговое исследования в туризме. Изд. дом. «Питер», 2013 .– 386 с.

3. Правик Ю.М. Маркетинг туризму. Підручник / Ю.М. Правик .– К.: Знання, 2008. – 303 с.
4. Мунін Г.Б. та ін. Маркетинг туризму ч.1. Підручник.– К. КОНДОР, 2009.– 384с.
5. Мунін Г.Б. та ін. Маркетинг туризму ч.2. Підручник.– К. КОНДОР, 2009.– 384с.
6. Полторак В.А. Маркетингові дослідження. Навч. пос.– К. Центр навчальної літератури , 2003–387с.
7. Примак Т.О. Маркетинг . Навч. пос. Видавництво: К.: МАУП 2004.–228 с.
8. Любіцева О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). Навч. пос. –К. Альтерпрес, 2006– 436 с.
9. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: Підручник – К. Знання, 2012 –343 с.
10. Корягін Ю.О. та ін. Маркетинг турпродукту . Підручник .– К.: КОНДОР, 2009.– 394 с.

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Програмний матеріал

Сутність та види послуг підприємств ресторанного господарства. Поняття “ресторанне господарства”, “заклад ресторанного господарства”, “послуга ресторанного господарства”. Послуги з виготовлення кулінарних виробів. Послуги з реалізації продукції. Послуги з організації обслуговування споживачів. Послуги з організації дозвілля. Інформаційно-консультативні послуги. Додаткові послуги. Вимоги до ЗРГ.

Типів закладів ресторанного господарства. Характеристика ресторану, бару, кафе, закусочної, їдальні. Підприємства роздрібної торгівлі. Поняття кейтерінгу.

Класифікації підприємств ресторанного господарства. Розряди ЗРГ. Класифікація ЗРГ за видами економічної діяльності, за торговельною ознакою, за виробничою ознакою, за ознакою комплексу продукції, за характером контингенту. Групи підприємств за ступенем приналежності до туристичної індустрії.

Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелях. Вимоги до наявності закладів харчування при готелях. Методи обслуговування споживачів. Види сніданків. Організація обслуговування під час обіду та вечері. Обслуговування в номерах. Міні-бар у готелях. Додаткові послуги ЗРГ при готелях.

Організація бенкетів та прийомів. Класифікація бенкетів. Правила приймання замовлення на організацію бенкетів. Організація проведення бенкетів за столом з повним обслуговування офіціантами. Організація проведення бенкетів за столом з частковим обслуговування офіціантами Організація проведення фуршетів.

Організація обслуговування пасажирів транспортних засобів.

Особливості організації харчування водного, залізничного транспорту. ЗРГ у аеропортах. Послуги харчування на борту літака.

Організація обслуговування учасників спортивних заходів. Організація харчування в фітнес-центрах. Обслуговування учасників спортивних змагань. Організація харчування глядачів спортивних подій.

Розробка концепції тематичного ресторану. Підготовка студентами презентації концепції тематичного ресторану за такими складовими: місце розташування, персонал, атмосфера та засоби її створення, ціни, меню, реклама та інші засоби стимулювання збуту.

Організація харчування у різних видів туризму. Обслуговування бізнес-туристів. Організація харчування в релігійному туризмі. Організація харчування у активному туризмі.

Організація ЗРГ за місцем роботи та навчання . Обслуговування школярів та студентів за місцем навчання. Типи ЗРГ та форми обслуговування споживачів за місцем роботи.

Організація обслуговування споживачів у ЗРГ прилікувально-оздоровчих установах. Типи ЗРГ при лікувально-оздоровчих установах. Форми обслуговування споживачів. Системи лікувального харчування.

Специфіка організації ЗРГ у країнах світу Підготовка презентацій про специфіку діяльності ЗРГ та особливості національної кухні країн світу (за вибором).

Характеристика приміщень ЗРГ. Групи приміщень ЗРГ. Види торговельних приміщень. Зали підприємств ресторанного господарства. Буфет при ресторані, приміщення для нарізання хліба. Організація роботи мийної та сервізної.

Характеристика меблів, посуду, столового приладдя. Види меблі для споживання їжі. Класифікація посуду. Види та призначення столової білизни.

Меню, прейскурант страв, карти напоїв. Призначення складання та оформлення меню. Види меню. Сутність та структура карти напоїв, карти вин, карти пива, карти кави та карти чаю.

Організація постачання у ЗРГ. Види посередників. Вибір постачальника. Форми і способи руху товару. Вимоги до транспорту для перевезення товарів. Організація приймання продовольчих товарів. Організація матеріально-технічного постачання ЗРГ.

Організація складського і тарного господарства. Призначення складських приміщень. Послідовність складських операцій. Режим і способи зберігання продуктів. Організація тарного господарства. Призначення, класифікація вимоги до тари.

Структура виробництва ЗРГ. Основне та допоміжне виробництво ЗРГ. Цехова та безцехова структура виробництва. Вимоги до виробничих приміщень. Вимоги до організації робочих місць.

Організація роботи заготівельних цехів . Організація обробки овочів. Організація роботи м'ясних цехів. Організація роботи рибних цехів.

Організація роботи доготовчих цехів. Обладнання в доготовочному цеху. Організація роботи гарячого цеху. Організація роботи супового відділення. Організація роботи соусного відділення. Організація роботи холодного цеху.

Організація роботи спеціалізованих цехів. Організація роботи кондитерського цеху. Організація роботи цеху борошняних виробів.

Основи раціональної організації праці. Напрями організації праці у ЗРГ. Атестація робочих місць. Графіки виходу на роботу, їх характеристика. Методи нормування праці. Визначення чисельності працівників на підприємствах ресторанного господарства.

Література

1. Андренко. І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства : підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2014. – 431 с
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. - К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. - 280 с.
3. Архіпов В.В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства. Підручник. – К.: Вища школа, 2008. – 346 с.

4. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. - К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
5. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент : підручник / О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І. В. Середа ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2014. – 279 с.
6. Мазаракі А.А, Благополучна Н.П, Гайовий І.І, Григоренко О.М. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. К.: Київ. Нац. Торг.-екон.ун-т., 2007. – 632 с.
7. Менеджмент ресторанного господарства: Навч. посіб. за ред. Г.Т. П'ятницької. — К.: КНТЕУ, 2008. — 374 с.
8. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. - К.: Лира-К, 2010. – 338 с.
9. Організація послуг харчування : підручник / А. І. Усіна, О. Ю. Давидова, І. В. Середа, Т. П. Кононенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2014. – 183 с.
10. Проектування закладів ресторанного господарства: навч.посіб.: [для вищих навчальних закладів]/ А.А. Мазаракі та ін.- К.: Київ. Нац. Торг.-екон.ун-т., 2008. – 307 с.
11. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Підручник для вищих навчальних закладів / За загальною редакцією П'ятницької Н.О. К.: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
12. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа. Довідник офіціанта. - Львів: Афіша, 2007. - 327 с.

ОРІЄНТУВАННЯ ТА ТОПОГРАФІЯ

Програмний матеріал

Топографія як наука. Основні терміни і поняття наукової дисципліни. План і карта.

Градусна та координатна сітка. Умовні знаки топографічних карт. Способи зображення місцевості на карті і плані. Основні лінії та точки градусної сітки. Види умовних знаків. Площинні, лінійні, позамасштабні та пояснювальні умовні знаки. Умовні знаки топографічних карт. Умовні знаки спортивних карт.

Рельєф, його основні форми та лінії. Види рельєфу. Способи зображення рельєфу горизонталями, відмивкою та гіпсометричними шарами.

Визначення напряму, крутизни та форми схилу за горизонталями. Умовні знаки топографічних карт. Генералізація карт.

Компас та його будова. Кути магнітного схилення. Способи орієнтування на карті.

Види азимуту та рух за азимутом. Способи розрахунку азимута, умови руху за азимутом. Правила складання схеми маршруту з позначенням кожного азимута і відстані в метрах та кроках.

Орієнтування на місцевості. Знаходження на карті точки свого стояння на місцевості. Способи орієнтування на місцевості за штучними та природними об'єктами.

Прийоми окомірного знімання. Вибір вихідної та зворотної точки. Прилади для окомірного знімання. Робота на точках та способи усунення неувязки.

Література

1. Бондаренко Е.Л., Остроух В.І., Шевченко В. О. Топографія з основами геодезії / Методичні вказівки до виконання практичних робіт для студентів географічного факультету. - Вінниця: ДП "ДКФ", 2004. - 48 с
2. Булашев А.Я. Спортивный туризм. – Харьков, 2004. – С.192-235.
3. Глинський П. Умовні знаки, типові легенди. Львів, 2000
4. Дехтяр В. Д. Основи спортивно-оздоровчого туризму. Навчальний посібник, К.: Науковий світ, 2003, 203 с.
5. Куликов В.М., Константинов Ю.С. Топографія й орієнтування в туристичній подорожі. - М.:ЦДЮТіК, 2002.
6. Пастух В.В., Виноградов Г.Ф. Основи топографії: Підручник. - К.: ВЦ "Київський університет", 2000. - 372 с.
7. Уїлсон Н. Керівництво по орієнтуванню на місцевості: Вибір маршруту та планування подорожі. Навігація за допомогою карт, компаса та природних об'єктів. – Нейл Уїлсон. - Пер. з англ. До Ткаченко. - М.: ФАИР ПРЕС, 2004. – 352 с.

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ

Програмний матеріал

Поняття і сутність менеджменту. Особливості менеджменту у зарубіжжі та в Україні. Складові частини і функції менеджменту. Модель сучасного менеджера. Понятійні основи сервісної діяльності. Категорії менеджменту туризму. Особливості туризму як об'єкта управління.

Понятійні основи сервісної діяльності. Категорії менеджменту туризму. Особливості туризму як об'єкта управління.

Економічні закони менеджменту в туризмі. Закони соціології менеджменту в туризмі. Закономірності менеджменту в туризмі. Принципи менеджменту в туризмі. Класифікація принципів управління в туризмі. Поняття методів менеджменту в туризмі. Класифікація методів менеджменту в туризмі. Регламентуючі методи менеджменту. Стимулюючі методи менеджменту.

Поняття та особливості організації. Системний розгляд організації. Внутрішнє та зовнішнє середовище організацій. Життєвий цикл організації. Класифікація організацій. Інтеграція у системі розвитку організацій. Мікросередовище туристичної організації. Макросередовище туристичного бізнесу.

Поняття цілей і задач організації туристичної сфери. Система цілей туристичної організації. Класифікація та загальна характеристика функцій управління. Механізм реалізації функцій управління. Специфіка процесу управління туристичним підприємством. Конкурентоспроможність туристичної індустрії України.

Зміст планування як функція менеджменту. Зміст планування в управлінській діяльності організацій сфери туризму. Процес організованого планування, його способи і методи. Класифікація планів туристичної організації. Стратегічне планування організацій сфери туризму. Тактичне і оперативне планування діяльності туристичних організацій. Бізнес-планування в туристичних організаціях. Використання методу SWOT- аналізу для формування стратегії.

Сутність організаційної діяльності та її складові елементи. Організація робіт з управління туристичною діяльністю. Централізація та децентралізація управління. Види організаційних структур управління туристичного підприємства (фірми): лінійна структура; функціональна структура; лінійно-функціональна структура; дивізійна організаційна структура; матрична структура; проектна структура управління. Принципи формування організаційних структур. Норма керованості в організації.

Поняття мотивації. Класифікація мотивації. Змістовні теорії мотивації. Процесійні теорії мотивації. Матеріальні потреби як основна мотивація. Система мотивації праці персоналу індустрії туризму. Підходи до стимулювання персоналу в туристичних організаціях.

Поняття контролю та його місце в управлінні. Види і технологія контролю в управлінні персоналом організацій туризму. Організація і здійснення процесу контролю. Контролюючі показники в діяльності туристичних організацій.

Сутність та зміст поняття «управлінське рішення». Класифікація рішень. Етапи прийняття управлінських рішень. Методи колективного прийняття управлінських рішень.

Взаємозв'язок між керівництвом і владою, повноваженнями та відповідальністю. Лідерство та авторитет менеджера. Типи влади. Стилi керівництва в сфері туризму. Зміст, основні елементи і риси ризику. Причини виникнення ризику. Види ризиків у туризмі. Управління ризиками в діяльності туристичних підприємств.

Література

1. Афонченкова Т.М., Булюк О.В., Масенко Б.П., Панченко Ю.В., Федотова Н.В. Менеджмент і маркетинг туризму. Нпвч. посібник / за ред. О.Є. Лугініна. – К.: Видавництво Ліра-К, 2012 -364 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
3. Иванов В. В., Волон А. Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 384 с.
4. Зайцева А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
5. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник – К.: Знання, 2012.- 343 с.
6. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460с.
7. Нечаюк Л.І., Нечаюк .О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
8. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
9. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
10. Сидорчук О.Г. Артим І.І. Основи менеджменту: навч. посіб. – Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2011. – 216 с.
11. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.

ТУРИСТИЧНІ РЕСУРСИ УКРАЇНИ

Програмний матеріал

Науково-теоретичні основи дослідження туристично-ресурсного потенціалу України. Об'єкт, предмет та основні завдання наукової дисципліни. Природні, історико-культурні, соціально-економічні туристичні ресурси.

Бальнеологічні, лісові і кліматичні туристичні ресурси України, проблеми їх використання. Поняття про природні туристичні ресурси. Основні методи бальнеологічного лікування. Бальнеологічні курорти України. Туристично-рекреаційний потенціал лісових ресурсів України. Фітолікувальні ресурси.

Рекреаційні ліси. Туристично-рекреаційний потенціал міських муніципальних зелених зон України. Туристично-рекреаційний потенціал кліматичних ресурсів України.

Водні туристичні ресурси України, проблеми їх використання. Природно-заповідний фонд України. Туристично-ресурсний потенціал водних ресурсів України. Пляжні ресурси. Характеристика і оцінка туристичних ресурсів морських узбереж. Характеристика і оцінка туристичних ресурсів Азовсько-Чорноморського узбережжя. Особливості використання територій з комплексним характером природно-туристичних ресурсів: приморських курортних зон, гірських туристських територій, приміських відпочинкових зон.

Історико-культурні туристичні ресурси України, проблеми їх використання. Поняття історико-культурних туристичних ресурсів. Фортифікаційні, сакральні об'єкти та пам'ятки садово-паркового мистецтва як історико-культурні туристичні ресурси.

Регіоналізація в аналізі туристичних ресурсів. Туристичні ресурси Карпатського гірського регіону. Особливості розміщення рекреаційно-туристичних об'єктів Закарпаття, Івано-Франківщини, Чернівецької та Львівщини.

Історико-культурні ресурси Північно-Поліського регіону. Історико-культурні пам'ятки, об'єкти природно-заповідного фонду Волині, Житомирщини, Рівненщини та Чернігівщини.

Туристичні ресурси Західно-Подільського регіону. Історико-культурні пам'ятки, об'єкти природно-заповідного фонду Вінничини, Тернопільщини та Хмельниччини.

Туристичні ресурси Придніпровсько-Центрального регіону. Характеристика історико-культурних, природних та соціально-економічних туристичних ресурсів та перспективи розвитку туризму Київщини, Полтавщини, Черкащини, Дніпропетровщини та Кіровоградщини областей.

Туристичні ресурси Причорноморського регіону. Туристично-ресурсний потенціал Донеччини, Запоріжжя, Миколаївщини, Херсонщини та Одещини.

Туристичні ресурси Кримсько-Причорноморського регіону. Спелеологічні ресурси, бальнеологічні курорти та історико-культурні пам'ятки Криму.

Характеристика туристичних ресурсів Східного регіону. Туристично-ресурсний потенціал Луганщини, Сумщини, Харківщини.

Література

1. Бейдик О.О. Словник-довідник з географії туризму, рекреації та рекреаційної географії. – К.: Палітра, 1998. – 130
2. С.Бейдик О.О. Алгоритм комплексного дослідження рекреаційно-туристських ресурсів України // Туристський феномен: економічне, соціальне, екологічне та культурно-історичне передпосылки і наслідки. Матеріали IV Міжнародн. Наук.-практ. Конф. (г. Святогорск, 14-16 мая 2002 г.). – Донецьк, 2002. – С. 246-250.
3. Виноградська А. Маркетингове дослідження туристичного бізнесу в Україні // Укр. промисловець. - 1999. - № 3. - С. 7-10.
4. Волошин І. М. Туристичні ресурси України з атласом туристичних мандрівок: довідкове видання / І. М. Волошин, Л.Ю.Матвійчук, К.В. Ненько – Л.: ЛДУФК, 2015. – 437 с.
5. Веденин Ю.А. Динамика территориальных рекреационных систем. М., 1982. – 190 с.
6. Король О. Д. Туристські ресурси та їх використання // Чернівецьк. ун-т. Наук. вісн. - Чернівці, 1996. - Вип. 3: Географія. - С. 64-69.

7. Коцан І. Я. Загальна характеристика видів туризму // Педагогіка, психологія та медико-біолог. пробл. фіз. виховання і спорту. - Х., 2000. - № 12. - С. 3-16.
8. Кравців В.С., Гринів Л.С., Копач М.В., Кузик С.П. Науково-методичні засади реформування рекреаційної сфери. – Львів: ІРД НАН України, 1999. – 78
9. С.Мацола В.І. Рекреаційно- туристичний комплекс України / НАН України; Інститут регіональних досліджень. — Львів, 1997. — 259с.
10. Туристичні ресурси України / Укр. ін-т туризму. - К.: Б.в., 1996. - 348 с.

ТУРОПЕРЕЙТИНГ

Програмний матеріал

Вступ до курсу. Зв'язки із іншими навчальними дисциплінами. Основні поняття. Види туropolерейтингу та туropolераторів, профілі їх роботи. Зовнішні та внутрішні фактори туropolерейтингу.

Суть та особливості підготовки проекту туру. Диференціація туристичного продукту як основа тур-проекування. Основні види туризму, що вимагають диференціації програм турів. Диференціація туристичного обслуговування у залежності від індивідуальних особливостей туристів. SWOT-аналіз проекту нового туру.

Сутність тур-планування та його основні етапи. Форми співпраці із готелями та транспортними підприємствами. Ціноутворення туру та необхідна документація. Технологічна карта туру.

Сутність туру як суб'єкта рекламної кампанії. Турист як об'єкт реклами тур-продукту. Основне завдання реклами в туropolерейтингу. Мотивації туристів та бар'єри, що стримують їх від подорожей. Брендінг у туropolерейтингу. Методика розробки бренду турфірми.

Співпраця туropolератора із турагентами. Агентський договір. Класифікація турагентів. Типи агентських мереж. Стратегії туropolератора на ринку, їх види. Етапи розробки стратегії.

Суть та види конфліктів у туropolерейтингу. Конфлікти з туристами, їх причини та способи уникнення. Конфлікти з партнерами. Внутрішньофірмові конфлікти та їх типи. Методи управління конфліктами.

Література

1. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туropolерейтинг / В. К. Бабарицька. – К. : Вид. Львіврсс, 2009. – 288 с.
2. Ильина Е. Туropolерейтинг. Организация деятельности / Е. Ильина. – М. : ФИС, 2007. – 480 с.
3. Кусков А. С. Туropolерейтинг : учебник / А. С. Кусков, В. Л. Го-лубева. – М. : ФОРУМ, 2009. – 400 с.
4. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посібн. / О. О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2003. – 104 с.
5. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева. – 3-е вид. – К. : Альтерпрес, 2005. – 253 с.
6. Михайліченко Г. І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібн. / Г. І. Михайліченко. – К. : КНТЕУ, 2003. – 156 с.
7. Туризмолгія (теорія туризму) : навч.-метод. посібн. зі спецкурсу. – К. : КУТЕП, 2010. – 70 с.