

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІПЛАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор Навчально-наукового
інституту харчових технологій
готельно-ресторанного та
туристичного бізнесу



В. О. Скрипник
(підпис)

19 квітня 2021 р.

ПРОГРАМА

атестаційного екзамену для здобувачів вищої освіти

ступеня вищої освіти	молодший бакалавр <i>(молодший бакалавр, бакалавр, магістр, доктор філософії)</i>
галузь знань	24 Сфера обслуговування <i>(код, назва галузі знань)</i>
спеціальність	242 Туризм <i>(код, назва спеціальності)</i>
освітня програма/ спеціалізація	Туризм <i>(назва)</i>

СХВАЛЕНО

Вченою радою Навчально-наукового інституту харчових технологій готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Протокол № 4 від 19 квітня 2021 р.

ПЕРЕДМОВА

Програму атестаційного екзамену розробили:

Шуканов П. В., д. геогр. н., доцент, професор кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;

Карпенко Ю. В., к. е. н., доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;

Логвин М. М., к. геогр. н., доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;

Карпенко Н. М., доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;

Тараненко О. О., к. е. н., доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Програму атестаційного екзамену обговорено та схвалено на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу протокол № 11 від 12 квітня 2021 р.

Завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу



Г. П. Скляр

(підпис)

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми спеціальності «Туризм» ступеня молодший бакалавр



П. В. Шуканов

(підпис)

ВСТУП

Підсумкова атестація – це процес встановлення відповідності якості здобутої вищої освіти, рівня набутих професійних компетенцій випускника ЗВО відповідно до вимог стандартів вищої освіти.

Підсумкова атестація випускників здійснюється за допомогою засобів контролю ступеня досягнення кінцевих цілей освітньо-професійної підготовки з дотриманням принципів формування і реалізації системи засобів діагностики якості знань.

Підсумкова атестація проводиться на підставі оцінювання якості освоєння освітньо-професійної програми (ОПП), рівня здобутих професійних знань, набутих умінь та навичок, ступеня сформованості системи професійних компетенцій молодшого бакалавра.

У процесі підсумкової атестації визначається рівень здатності розв'язувати типові спеціалізовані задачі у сфері туризму або у процесі навчання, що передбачає застосування положень і методів туристознавства і характеризується певною невизначеністю умов.

Підсумкова атестація передбачає як метод комплексної діагностики – складання атестаційного екзамену.

ВИМОГИ ДО АТЕСТАЦІЇ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Атестаційний екзамен спрямований на перевірку досягнення результатів навчання, визначених освітньою програмою, яка розроблена з урахуванням дискрипторів Національної рамки кваліфікацій початкового рівня (короткого циклу) вищої освіти. Оцінювання рівня якості підготовки молодших бакалаврів під час атестації у формі кваліфікаційного екзамену здійснюють члени ЕК на основі встановлених правил, принципів, критеріїв, системи і шкали оцінювання. Атестаційний екзамен здійснюється в письмовій формі, з використанням системи Moodle, OpenTest 2.0 (тестування).

Атестаційний екзамен складається студентами у кінці другого року навчання відповідно до навчального плану підготовки, наказу ректора університету та затвердженого календарного плану підготовки молодших бакалаврів.

До складання атестаційного екзамену за фахом допускаються студенти, які у повному обсязі виконали вимоги навчального плану.

Атестаційний екзамен складається з двох етапів:

1) комп'ютерне тестування – перевірка знань у програмі OpenTest або Moodle, що формують основні компетенції молодшого бакалавра спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» галузі знань 24 Сфера обслуговування;

2) письмова відповідь на теоретичне питання;

3) письмове розв'язання комплексного ситуаційного завдання, що дозволяє перевірити сформованість відповідних умінь та навичок.

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Програма атестаційного екзамену для здобувачів вищої освіти підготовлена відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки молодшого бакалавра спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» галузі знань 24 Сфера обслуговування науково-педагогічними працівниками кафедри туристичного та готельного бізнесу Навчально-наукового інституту харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу ПУЕТ.

На атестацію виносяться такі навчальні дисципліни:

- Географія туризму;
- Рекреаційні комплекси світу;
- Організація туризму (Організація туристичних подорожей);
- Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності);
- Організація туризму (Організація анімаційної діяльності);
- Державне і муніципальне управління у сфері туризму;
- Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНИХ ДИСЦИПЛІН ЦИКЛУ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МОЛОДШОГО БАКАЛАВРА, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА АТЕСТАЦІЮ

Навчальна дисципліна «Географія туризму (Рекреаційні комплекси світу)»

Рекреаційна діяльність і рекреаційно-туристське обслуговування як складник господарського комплексу. Правове забезпечення розвитку рекреаційно-туристичної діяльності в Україні. Закономірності розвитку рекреації та туризму як системи: територіальна диференціація та інтеграція, функціональна структура, цілісність, різноманіття, взаємодія з іншими соціально-економічними системами. Цикл як форма організації рекреаційної діяльності. Види рекреаційних циклів та їх територіальна локалізація. Етапи та стадії формування територіальних рекреаційних комплексів. Типи рекреаційних комплексів та їх класифікації. Принципи і фактори розміщення рекреаційних комплексів.

Рекреаційні потреби: фактори формування, рівні, зв'язок. Рекреаційний попит як основний фактор формування рекреаційних комплексів. Його особливості формування залежно від соціально-економічних умов. Роль ціни як фактора, що реалізує попит на рекреаційні послуги. Взаємозв'язок рекреаційних потреб і географічних особливостей території. Фактори, що генерують суспільні рекреаційні потреби, і фактори, що реалізують ці потреби, забезпечуючи локалізацію рекреаційних комплексів. Атрактивність. Рекреаційні ресурси, їх види.

Сутність рекреаційно-туристичної індустрії. Багатокомпонентність рекреаційного господарства: первинні, вторинні та суміжні підприємства. Основні економічні показники діяльності. Види і функціональна структура закладів рекреаційного обслуговування населення. Форми територіального зосередження закладів та територіальна структура рекреаційного простору. Організаційно-управлінська структура та проблеми менеджменту в рекреаційному господарстві.

Теоретичні основи рекреаційного районування. Європа – провідний рекреаційний регіон світу. Розвиток рекреаційних комплексів Американського регіону. Рекреаційні комплекси Африки. Формування і розвиток рекреаційних комплексів і центрів туризму в Азії, Австралії й Океанії та на Близькому Сході. Рекреаційне районування України.

Навчальна дисципліна «Географія туризму (Географія туризму)»

Географія туризму як наука. Місце географії туризму в системі наук. Зв'язки з іншими науками. Система географічних наук в туризмі. Головні поняття і категорії в географії туризму. Еволюція туризму в контексті географічної науки.

Підходи до визначення туризму та їх географічна інтерпретація. Класифікація туризму з позицій географічної науки. Форми, види та типи туризму. Функції туризму, їх значення. Сутність і складові напрямки туризмології. Сучасні наукові концепції та моделі в географії туризму.

Концепція сталого розвитку туризму. Головні групи чинників розвитку туризму. Природні та суспільно-географічні чинники розвитку туризму. Геополітичні чинники розвитку туристичної діяльності. Класифікація умов та чинників, їх вплив на формування попиту на послуги туризму. Групи умов і чинників формування попиту на туристичні послуги. Соціально-економічні умови формування ринку як чинник. Види туристичного попиту. Стиль життя як чинник туристичного попиту. Типи споживачів туристичних послуг.

Методи збору географічної інформації. Система методів дослідження у географії туризму. Інвентаризація. Оціночні методи. Статистичні та математичні методи. Нормативний метод. Картографічний метод та форми його використання в географії туризму. Класичні туристичні карти.

Різновиди природних туристичних ресурсів. Оцінка та поширення кліматичних ресурсів. Географічна оцінка та розміщення бальнеологічних ресурсів у світі. Географічна оцінка водних туристичних ресурсів. Географічна оцінка біотичних туристичних ресурсів. Ландшафтні та орографічні туристичні ресурси. Географічна оцінка рельєфу як туристичного ресурсу.

Природні туристичні ресурси світу, історико-культурні туристичні ресурси світу. Туристичні ресурси України.

Навчальна дисципліна «Організація туризму (Організація туристичних подорожей)»

Умови створення та функціонування туристичного підприємства. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту. Принципи формування програм перебування туристів.

Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів.

Організація обслуговування клієнтів. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних 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.

Види туристичних формальностей та умови їх виконання. Поняття та основні види туристичних формальностей. Митні формальності в туризмі.

Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування. Правила та порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових виплат. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.

Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів. Інформаційні, облікові та звітні туристичні підприємства. Оформлення документів туристичної групи.

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

Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Бронювання пакетних турів в режимі on-line. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Претензійна робота в туризмі.

Навчальна дисципліна «Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності)»

Екскурсознавство – основа організації екскурсійної діяльності. Види екскурсійних послуг. Організація надання екскурсійних послуг на туристсько-екскурсійних підприємствах.

Сутність екскурсії. Класифікація екскурсій. Екскурсійний процес та екскурсійний метод. Особливі елементи екскурсійної діяльності.

Технологічні етапи створення нової екскурсії. Методичні прийоми проведення екскурсій. Техніка ведення екскурсії.

Професійна майстерність екскурсовода. Професійні вимоги, складові професії. Підготовка екскурсовода. Мова екскурсовода. Види мови – зовнішня і внутрішня. Функції мови. Стиль мови екскурсовода. Техніка мови екскурсовода. Дикція. Культура мови. Багатство словника. Образність мови. Формування майстерності володіння мовою. Невербальні засоби спілкування. Жести екскурсовода, їх значення і класифікація. Міміка екскурсовода, її роль в екскурсії. Зовнішній вигляд екскурсовода. Манери екскурсовода. Мовний етикет екскурсовода.

Психологічні основи екскурсійної діяльності. Умови активізації екскурсійного спілкування. Психологія екскурсовода. Психологічний стан екскурсантів.

Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування. Особливості проведення різних видів екскурсій. Інноваційні екскурсійні технології.

Навчальна дисципліна «Організація туризму (Організація анімаційної діяльності)»

Типологія, форми проведення, види і функції анімаційної діяльності. Модель фахівця туристичної анімації.

Анімаційні готельні послуги. Функціональна схема управління анімаційною службою готелю. Менеджмент анімації: основні поняття, специфіка, функції. Діяльність менеджера по створенню анімаційних програм.

Роль аніматорів в організації і реалізації анімаційних програм. Класифікація туристів. Особливості роботи з туристами різних категорій. Форми роботи з різними віковими групами. Види готельних анімаційних програм для туристів з різним рівнем здоров'я. Програми для сімейного кола.

Сценарій анімаційної програми: поняття, різновиди. Монтажний лист. Мізансцена анімаційної програми. Драматургія анімаційно-театралізованих програм.

Особливості ігрової та спортивної анімації. Музична і танцювальна анімація: історія, види, форми. Організація концертів і вечорів відпочинку. Стадії і процес розробки нових музично-танцювальних анімаційних програм.

Вербальна анімація. Особливості організації свят, шоу і закритих розважальних

заходів. Різновиди і форми театралізації анімаційних шоу. Види сцен. Класифікація закритих розважальних вистав. Азартна гра як основа туристично-ігрової анімації.

Навчальна дисципліна «Державне і муніципальне управління у сфері туризму»

Основні уявлення про управління регіональним розвитком. Регіональна політика як основа управління регіональним розвитком. Державне регулювання і управління регіональним розвитком. Соціально-економічні орієнтири та інтереси розвитку сфери туризму.

Міжнародний досвід публічного управління сферою туризму. Досвід управління регіональним розвитком туристичної галузі в окремих країнах світу. Роль міжнародних організацій в регулюванні й управлінні туристичною діяльністю.

Держава і туризм. Поняття та сутність державного та муніципального управління у сфері туризму. Органи державного та муніципального управління, їх функції. Державні органи регулювання туризму в Україні. Нормативно-правова база туристичної діяльності. Державна регіональна політика та управління регіональним розвитком.

Регулювання розвитку готельного господарства. Регулювання розвитку транспорту. Регулювання розвитку закладів харчування. Регулювання розвитку соціально-духовної інфраструктури. Соціальна інфраструктура як чинник поліпшення умов життєдіяльності населення.

Сутність, теоретичні джерела та історичні особливості становлення і розвитку місцевого самоврядування в Україні. Система місцевого самоврядування в різних країнах та в Україні. Повноваження органів регіонального управління та місцевого самоврядування. Основні функції і завдання управління на рівні міських поселень. Організація взаємодії місцевих органів влади з підприємствами, в тому числі, туристичних.

Мета, принципи, інструменти й важелі управління регіональним розвитком туризму. Форми, методи та механізм регулювання і управління розвитком суб'єктів туристичного бізнесу в регіоні. Туристські дестинації як суб'єкт управління регіонального розвитку. Особливості інтеграційних процесів в управлінні організаціями індустрії туризму в регіоні. Кластерні моделі в управлінні регіональним розвитком туризму.

Сутність регіонального маркетингу. Маркетинговий підхід до формування туристичного продукту регіону. Інформаційно-аналітичне забезпечення регіонального маркетингу. Особливості формування та реалізації маркетингової стратегії регіону. Маркетингові стратегії регіонів і міст: типології за формою, змістом та способом реалізації. Управління якістю туристичного продукту.

Навчальна дисципліна «Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери»

Суб'єкти туристичної діяльності. Сутність поняття «організація». Організація як функція менеджменту. Поняття «індустрія туризму». Структура індустрії туризму як міжгалузевого комплексу. Характеристика складових індустрії туризму.

Внутрішньокомплексні зв'язки індустрії туризму. Чинники впливу на функціонування та розвиток індустрії туризму. Туристичні мережі, консорціуми, корпорації, альянси та інші форми інтеграції суб'єктів туристичної діяльності. Горизонтальна та вертикальна інтеграція.

Сутність та функції туроператорської діяльності. Види та типи туроператорів. Етапи створення туроператора. Фінансове забезпечення туроператорської діяльності. Ліцензійні умови туроператорської діяльності. Матеріальна база та кадрове забезпечення. Операційні процеси створення та реалізації турпродуктів. Характеристика асортименту послуг туристичного оператора. Автоматизація туроператорської діяльності.

Сутність та функції турагентської діяльності. Класифікація турагентів. Етапи створення турагентства. Організаційно-правові форми. Організаційна структура управління. Фінансове забезпечення турагентської діяльності. Матеріальна база та кадрове забезпечення. Організація обслуговування клієнтів. Конкуренентоспроможність турагентів та напрямки її підвищення. Організаційно-правові умови співпраці туроператорів і турагентів. Формування агентської мережі. Агентський договір. Франчайзинг в турагентській діяльності. Об'єднання суб'єктів турагентської діяльності та їх функції. Українські та міжнародні об'єднання турагентів.

Організація транспортного обслуговування туристів. Організація діяльності засобів розміщення туристів. Організація діяльності закладів харчування туристів. Організація взаємодії туроператорів із закладами харчування туристів. Організація харчування туристів у засобах розміщення. Організація дозвілля туристів закладами харчування. Організація харчування туристів під час транспортних подорожей. Організація надання дозвіллевих та інформаційних послуг у туризмі. Функціональні напрями роботи суб'єктів екскурсійного обслуговування. Види екскурсій. Організація взаємодії туроператорів з суб'єктами екскурсійного обслуговування.

Сутність, види та функції туристично-інформаційних центрів (ТІЦ). Функціональна структура ТІЦ. Організація діяльності ТІЦ. Національна мережа ТІЦ. Організація взаємодії ТІЦ з іншими суб'єктами туристичної діяльності.

**ПЕРЕЛІК ТЕОРЕТИЧНИХ ПИТАНЬ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАВДАНЬ,
ЯКІ ВІНОСЯТЬСЯ НА АТЕСТАЦІЮ І ДОЗВОЛЯЮТЬ КОМПЛЕКСНО
ПЕРЕВІРИТИ РІВЕНЬ НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНОЇ ТА ПРАКТИЧНОЇ
ПІДГОТОВКИ ВИПУСКНИКІВ**

**Навчальна дисципліна «Географія туризму (Рекреаційні
комплекси світу)»**

1. Поняття рекреаційної діяльності, її основні форми рекреаційної діяльності. Класифікація рекреаційної діяльності.
2. Сутність рекреаційних потреб, їх диференціація і взаємодія. Чинники формування рекреаційних потреб.
3. Поняття рекреаційно-ресурсний потенціал.
4. Класифікація і склад рекреаційних ресурсів.
5. Природні рекреаційні ресурси. Методи оцінки природних рекреаційних ресурсів. Особливості розміщення й використання у світі та Україні.
6. Історико-культурні рекреаційні ресурси.
7. Інфраструктурні рекреаційні ресурси. Формування рекреаційної інфраструктури.
8. Охорона природи як одна з функцій рекреаційного природокористування.
9. Поняття рекреаційного навантаження та рекреаційна ємність території. Методичні підходи до визначення навантажень на рекреаційні території.
10. Платне природокористування як інструмент охорони природи в системі рекреаційного природокористування.
11. Основні принципи й головні аспекти рекреаційного районування. Умови й фактори рекреаційного районування.
12. Загальна характеристика обсягів і тенденцій світового рекреаційного процесу
13. Характеристика рекреаційних районів України.
14. Регіональні проблеми розвитку рекреаційного комплексу України.

Навчальна дисципліна «Географія туризму»

1. Методологія та методика географічних досліджень в туризмі.
2. Географія туристських потоків, доходів і витрат.
3. Класифікація та географічна оцінка туристичних ресурсів.
4. Природні туристичні ресурси.
5. Культурно-історичні ресурси туризму.
6. Географія рекреаційних видів туризму.
7. Географія активних видів туризму.
8. Географія культурно-пізнавального туризму.
9. Географія ділового туризму.
10. Географія релігійного туризму та паломництва.
11. Географія міського, сільського й екологічного туризму.
12. Країнознавство у сфері туризму.

13. Туристичне регіоназнавство.
14. Спеціальна туристична характеристика країни.
15. Європейський туристичний макрорегіон.
16. Близькосхідний туристичний макрорегіон.
17. Південно-Азійський та Азійсько-Тихоокеанський туристичні макрорегіони.
18. Африканський туристичний макрорегіон.
19. Американський туристичний макрорегіон.

Навчальна дисципліна «Організація туризму (Організація туристичних подорожей)»

1. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.
2. Планування туристичних подорожей.
3. Програмне обслуговування в туризмі.
4. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі.
5. Документальне оформлення туристичного обслуговування.
6. Поняття та основні види туристичних формальностей.
7. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей.
8. Паспорти та їх види. Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон.
9. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Оформлення в'їзних віз.
10. Митні формальності та органи, що забезпечують їх виконання.
11. Валютні формальності.
12. Медико-санітарні формальності для туристів.
13. Страхування в туризмі.
14. Сутність та етапи претензійної роботи у туризмі. «Договірна» та «недоговірна» шкода.
15. Порядок відшкодування втрат в разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування.
16. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам.

Навчальна дисципліна «Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності)»

1. Екскурсія, її сутність, ознаки і функції.
2. Екскурсійний процес і екскурсійний метод.
3. Організація надання екскурсійних послуг на туристсько-екскурсійних підприємствах.
4. Класифікація екскурсій змістом.
5. Класифікація екскурсій за іншими ознаками (складом учасників; за місцем проведення; способом пересування; формою проведення).
6. Організація та зміст процесу розробки нової екскурсії.
7. Технологічні етапи створення нової екскурсії.

8. Методичні прийоми проведення екскурсій.
9. Техніка ведення екскурсії.
10. Сутність і класифікація методичних прийомів екскурсії.
11. Показ в екскурсії. Характерні особливості та методичні прийоми екскурсійного показу.
12. Розповідь в екскурсії. Методичні прийоми розповіді.
13. Зміст роботи екскурсовода.
14. Професійна спеціалізація екскурсоводів. Професійні вимоги до екскурсовода. Підготовка екскурсовода.
15. Ораторське мистецтво та комунікаційна майстерність екскурсовода.
16. Сутність та принципи диференційованого підходу екскурсійного обслуговування.

Навчальна дисципліна «Організація туризму (Організація анімаційної діяльності)»

1. Типологія анімації в туризмі: туристична анімація, рекреаційна анімація.
2. Функції туристичної анімації: адаптаційна, стабілізуюча, оздоровча, інформаційна, удосконалююча, рекламна.
3. Організація анімаційних послуг в готелях та туристичних комплексах.
4. Організація ігрової та спортивної анімації в туризмі.
5. Музична та танцювальна анімація в туризмі.
6. Специфіка вербальної анімації в туризмі.
7. Організація анімаційних шоу в готелях та туристичних комплексах.
8. Карнавальна анімація в туризмі.
9. Особливості формування комплексних анімаційних програм.
10. Ораторське мистецтво в анімації.

Навчальна дисципліна «Державне і муніципальне управління у сфері туризму)»

1. Регіональна політика як основа управління регіональним розвитком.
2. Чинники управління розвитком сфери туризму.
3. Роль міжнародних організацій в регулюванні й управлінні туристичною діяльністю.
4. Інструменти регулювання міжнародної туристичної діяльності.
5. Поняття та сутність державного та муніципального управління у сфері туризму. Державні органи регулювання туризму в Україні.
6. Організаційна структура управління регіональним розвитком туризму.
7. Регулювання та управління розвитком інфраструктури сфери туризму.
8. Діяльність агенцій регіонального розвитку.
9. Управління розвитком суб'єктів туристичного бізнесу в регіоні.
10. Туристські дестинації як суб'єкт управління регіонального розвитку.
11. Кластерні моделі в управлінні регіональним розвитком туризму.
12. Маркетинговий підхід до формування туристичного продукту регіону.

Навчальна дисципліна «Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери»

1. Організаційні основи туристичної діяльності.
2. Сутність та функції туроператорської діяльності. Види та типи туроператорів.
3. Етапи створення туроператора.
4. Організаційно-правові форми туроператорської діяльності. Ліцензійні умови туроператорської діяльності.
5. Фінансове забезпечення туроператорської діяльності.
6. Сутність та функції турагентської діяльності.
7. Франчайзинг в турагентській діяльності.
8. Організація транспортного обслуговування туристів.
9. Організація діяльності засобів розміщення туристів.
10. Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами – засобами розміщення.
11. Організація діяльності закладів харчування туристів.
12. Організація взаємодії туроператорів із закладами харчування туристів.
13. Організація надання дозвіллевих та інформаційних послуг у туризмі.
14. Функціональні напрями роботи суб'єктів екскурсійного обслуговування.
15. Види заходів та порядок організації туристичної анімації.
16. Організація діяльності туристично-інформаційних центрів.

Практичне завдання

Запропоноване практичне завдання охоплює окремі аспекти турагентської діяльності. Воно спрямоване на демонстрацію студентами рівня сформованості професійних знань, умінь та навичок

Завдання складається з трьох взаємопов'язаних блоків:

Перший блок передбачає визначення туристичних дестинацій, які будуть запропоновані клієнтам туристичної агенції відповідно до їх споживчої категорії та запитів (мета подорожі, сезон, тривалість, характер відпочинку, віддаленість, транспортні переваги тощо). Базовими на цьому етапі є знання із наступних дисциплін: «Географія туризму (Рекреаційні комплекси світу; Географія туризму)», «Організація туризму (Організація туристичних подорожей)».

Другий блок передбачає підбір туристичних підприємств (готелі, санаторії, пансіонати, туристичні бази) - 3-4 одиниці - відповідно до обраних дестинацій та запиту клієнтів (цінові характеристики, насиченість екскурсійними та анімаційними програмами, віддаленість від аеропорту чи вокзалу, торговельних центрів тощо).

Базовими на цьому етапі є знання із наступних дисциплін: «Географія Туризму», «Організація туризму (Організація туристичних подорожей)»; «Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності)»; «Організація туризму (Організація анімаційної діяльності)».

Третій блок передбачає визначення:

- переліку туристичних формальностей, яких необхідно дотримуватися

туристу у процесі здійснення обраного туру з урахуванням чинних вимог та особливостей країни (місцевості);

– переліку документів, які необхідно мати туристу для здійснення обраного туру.

Базовими на цьому етапі є знання з наступних дисциплін: «Географія Туризму», «Організація туризму (Організація туристичних подорожей)», «Організація діяльності суб'єктів туристичної сфери».

Зміст завдання (приклад)

До туристичної агенції звернулися потенційні туристи з проханням підібрати їм тур:

Ситуація 1. Родина середнього достатку з двома дітьми – 14-ти та 5-ти років, що мешкають у м. Полтава, бажають відпочити влітку на узбережжі моря протягом 10 днів. Розглядають варіанти як закордонного так і вітчизняного відпочинку з широкою можливістю цікавих екскурсій та розважальних програм для дорослих і дітей. Перевагу віддають авіаційному (закордонний відпочинок) та залізничному (вітчизняний відпочинок) транспорту.

Ситуація 2. Молоде подружжя, яке мешкає в м. Полтава, звернулося в туристичну агенцію з бажанням придбати весільний двотижневий тур до країни з морською екзотикою, красивими пейзажами, можливостями усамітнення та дайвінгу. Серед особливих побажань – можливість винаймання особистого гіда та інструктора.

Ситуація 3. Одинокий пенсіонер (61 рік), що проживає у Полтавській області звернувся до туристичної агенції у м. Полтава з бажанням у теплу (не жарку) пору року здійснити 5-7-денний паломницький тур (економ варіанту) до Греції. Потенційний клієнт має бажання відвідати храм на о. Корфу, монастирі Метеори та обов'язково (!) Святу гору Афон. Готовий чекати на акційні та інші економ-варіанти подорожі.

Ситуація 4. Група студентів з м. Полтава звернулися до туристичної агенції з проханням підібрати оптимальний варіант гірськолижного відпочинку в Україні. Побажанням клієнтів є мінімізація затрат та наявність, разом з можливістю катання на лижах цікавої розважальної програми.

Ситуація 5. Українська інвестиційна компанія, головний офіс якої знаходиться у м. Полтава планує прийняти участь в інвестиційних проєктах розвитку інфраструктури в Таїланді. В зв'язку з цим виникла необхідність відрядження групи співробітників компанії для проведення переговорів та підписання договорів. Туристична агенція отримала замовлення на бронювання закладу проживання групи співробітників для ділової подорожі до Таїланду. Головним критерієм вибору має бути можливість отримання бізнес-послуг для виконання мети подорожі, тобто послуги конференц-залу, забезпечення комп'ютерно-копіювальною технікою, засобами зв'язку та мультимедійним обладнанням, послуги перекладача.

Орієнтовний алгоритм виконання завдання

1. Створіть словесний соціально-психологічний портрет потенційного туриста (групи туристів): мотив поїздки, вік, сімейний статус, індивідуальні уподобання,

фінансова спроможність (заможні, вища середнього, середня, нижче середнього).

2. Використовуючи інформаційні матеріали, надані до завдання, оберіть країни (країну) чи туристичні дестинації (в Україні), де забезпечуються відповідні умови Вашого варіанту туру.

3. Використовуючи інформаційні матеріали, надані до завдання, визначити туристичні підприємства (готелі, санаторії, пансіонати, туристичні бази) 3-4 одиниці відповідно до обраних дестинацій та запиту клієнтів.

4. Використовуючи можливості сервісу «Della» (режим доступу: <http://della.ua/distance/>), визначити відстані між обраними туристичними дестинаціями (центрами) та м. Полтава.

5. Вкажіть, яким видом транспорту буде забезпечуватися тур та можливості трансферу до та від аеропорту (вокзалу).

6. Для закордонної подорожі за допомогою сайту Міністерства закордонних справ України (режим доступу: <https://mfa.gov.ua>) визначить перелік туристичних формальностей, яких необхідно дотримуватися туристу у процесі здійснення обраного туру з урахуванням чинних вимог та особливостей країни (місцевості), а також перелік документів, які необхідно мати туристу для здійснення обраного туру.

Результати виконання завдання оформіть в таблиці наступної форми:

Параметри туристичної пропозиції	Характеристика		
Соціально-психологічний портрет потенційного туриста (групи туристів) Комплексу послуг, що бажають отримати туристи Країна (країни) чи туристичний центр, які пропонуються потенційним туристам Туристичні підприємства (готелі, санаторії, пансіонати, туристичні бази), що обслуговуватимуть туриста (туристів) під час подорожі Види транспорту для обслуговування туриста під час туру Відстань між обраними туристичними дестинаціями (центрами) та м. Полтава			
Переваги та недоліки туристичних підприємств, які пропонуються потенційним туристам			
Туристичні формальності для закордонної подорожі (якщо заплановано подорож Україною, даний пункт не заповнюється)			

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Атестаційний екзамен, що складається з питань обов'язкових навчальних дисциплін передбачає теоретичну та практичну частини.

Теоретична частина атестаційного екзамену за фахом складається з комп'ютерного тестування (50 тестових завдань). Кожне тестове завдання передбачає чотири варіанти відповідей, серед яких потрібно обрати одну правильну (за кожен правильну відповідь – 1 бал, усього – 50 балів). Практична частина – розв'язання комплексного ситуаційного завдання. Максимальна кількість балів, яку студент може отримати за розв'язання ситуаційного завдання – 50.

На проведення тестування відводиться 60 хв.; для розв'язання комплексного ситуаційного завдання та відповіді на теоретичне питання відводиться 1 год. 20 хв.

Після проведення атестаційного екзамену за фахом екзаменаційна комісія оголошує результати, що складаються з кількості балів, набраних студентом за виконання завдань теоретичної і практичної частини. Загальна максимальна кількість балів на атестаційному екзамені за фахом – 100 балів.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами та критеріями оцінювання

Оцінка за системою ЕКТС	Оцінка за бальною шкалою, що використовується в ПУЕТ	Оцінка за національною шкалою	Якісні критерії оцінки знань
A	90–100	5 (відмінно)	Глибокі знання, можлива незначна кількість помилок
B	82–89	4 (дуже добре)	Міцні знання з можливими кількома помилками
C	74–81	4 (добре)	Достатні знання з можливими кількома грубими помилками
D	64–73	3 (задовільно)	Непогані знання, але є значна кількість недоліків
E	60–63	3 (задовільно достатньо)	Мінімальні знання
FX	35–59	2 (незадовільно) з обов'язковою повторною передачею	Недостатні знання, слабо засвоєний матеріал, невміння самостійно викласти його зміст

* ЕКТС – Європейська кредитно-трансферна та акумулююча система.

**ПЕРЕЛІК ДОВІДКОВИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ, ОБЛАДНАННЯ,
ЯКИМИ ДОЗВОЛЯЄТЬСЯ КОРИСТУВАТИСЬ У ХОДІ ВИКОНАННЯ
ЗАВДАНЬ ПІД ЧАС АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ**

1. Роздаткові інформаційні матеріалів, надані екзаменаційною комісією – атласи, каталоги туристичних операторів.
2. Можливості геоінформаційних систем «Google Карти», «Google Earth», сервісу «Della» (<http://della.ua/distance/>) для визначення відстані між обраними туристичними дестинаціями (центрами).

**ПЕРЕЛІК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ, РЕКОМЕНДОВАНИЙ
ЗДОБУВАЧЕВІ ВИЩОЇ ОСВІТИ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО
АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ**

1. Бабаєва О. В. Організація дозвілля : конспект лекцій для студентів спеціальностей 242 «Туризм», 241 «Готельно-ресторанна справа», 181 «Харчові технології» / О. В. Бабаєва, Н. В. Вольфсон-Гаршина. – Харків : ХТЕІ КНТЕУ, 2018. – 62 с.
2. Бабаєва О. В. Організація дозвілля : конспект лекцій для студентів спеціальностей 242 «Туризм», 241 «Готельно-ресторанна справа», 181 «Харчові технології» / О. В. Бабаєва, Н. В. Вольфсон-Гаршина. – Харків : ХТЕІ КНТЕУ, 2018. – 62 с.
3. Байлик С. И. Вступление в анимацию гостеприимства: учебн. пособие / С. И. Байлик. – Харьков : Прапор, 2014. – 160 с.
4. Березін О. В. Ціноутворення в туристичному бізнесі : навч. посіб. / О. В. Березін, Ю. В. Карпенко. – Суми : Університетська книга, 2014. – 168 с.
5. Біль М. Механізм державного управління туристичною галуззю (регіональний аспект): наук. розробка / М. Біль, Г. Третяк, О. Крайник. – Київ: НАДУ, 2009. – 40 с.
6. Бочелюк В. Й. Дозвіллєзнавство : навч. посіб. / В. Й. Бочелюк, В. В. Бочелюк. – Київ : Центр навч. л-ри, 2012. – 208 с.
7. Ведмідь Н. Г. Організація дозвілля туристів : навч. носіб. / Н. Г. Ведмідь. – К. : КНТЕУ, 2015. – 85 с.
8. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К. : Центр учб. л-ри, 2016. – 178 с.
9. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
10. Дудник І. М. Транспортна географія: підручник / І. М. Дудник. – К.: НАУ, 2016. – 288 с.
11. Дутчак С. В. Управління регіональним розвитком туризму / С.В. Дутчак. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 128 с.
12. Килимистий С. М. Анімація в туризмі: навчальний посібник / С. М. Килимистий. – К.: ФПУ, 2017. – 188 с.
13. Кіптенко В. К. Організація екскурсійних послуг : підручник / В. К. Кіптенко, О. Ю. Малиновська. – Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. – 518 с.
14. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. / Є. В. Козловський. – Київ : Центр учбової л-ри, 2015. – 272 с.
15. Король О. Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі : навч.-метод. посібник / О. Д. Король. – Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2016. – 144 с.
16. Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посіб. / О. М. Кравець, С. І. Байлик ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і допов. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 335 с.

17. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч. посібник / Г. Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 367 с.
18. Кудла Н. Є. Сільський туризм: основи підприємництва та гостинності : навч. посіб. / Н. Є. Кудла. – К.: Центр учбової л-ри, 2017. – 152 с.
19. Лиман С. І. Історія туризму : навч. посібник (для студентів спеціальності «Туризм») / С. І. Лиман, А. Ю. Парфіненко, І. С. Посохов. – Суми : Університетська книга, 2018. – 372 с.
20. Литовченко І. В. Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності) : навч.-метод. посібник / І. В. Литовченко. – Полтава : ПУЕТ, 2017. – 48 с.
21. Любіцева О.О. Туристичні ресурси України: навч. посіб. / О. О. Любінцева, Є. В. Панкова, В. І. Стафійчук. – К. : Альтерпрес, 2017. – 369 с.
22. Мальська М. П. Світовий досвід розвитку туризму: підручник / М. П. Мальська, Н. М. Паньків, А. Б. Ховалко. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 244 с.
23. Мальська М. П. Туризм у містах : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк. – К.: Центр учбової л-ри, 2018. – 224 с.
24. Михайліченко Г. І. Організація туризму. Модуль 1. Основи туризмознавства: опорний конспект лекцій / Г. І. Михайліченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 188 с.
25. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей: опорний конспект лекцій / Г. І. Михайліченко. – К.: КНТЕУ, 2017. – 192 с.
26. Немець Л. М. Туристсько-рекреаційні ресурси світу : навчально-методичний посібник / Л. М. Немець, Г. О. Кулешова, А. В. Соколенко. – Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2015. – 102 с.
27. Організація туризму : навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2008. – 304 с.
28. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко [та ін.]. – Харків : Світ книг, 2016. – 411 с.
29. Організування туристичної діяльності : навч. посіб. / О. Є. Кузьмін, А. В. Дубоделова, І. Я. Кулиняк, Х. Ю. Малкуш. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 352 с.
30. Організування туристичної діяльності : навч. посіб. / О. Є. Кузьмін, А. В. Дубоделова, І. Я. Кулиняк, Х. Ю. Малкуш. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 352 с.
31. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону : монографія / За заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
32. Пангелов Б. П. Організація і проведення туристсько-краєзнавчих подорожей : навч. посіб. / Б. П. Пангелов. – К. : Академвидав, 2010. – 248 с.
33. Пестушко В. Ю. Туризм. Вступ до фаху: навч. посібник / В. Ю. Пестушко – К.: НАУ, 2015. – 276 с.
34. Петрова І. О. Дозвілля в зарубіжних країнах : підручник / І. О. Петрова. – К.: Кондор, 2015. – 408 с.
35. Петрук В. Г. та ін. Екогеографія та екотуризм : підручник / В. Г. Петрук, О. В. Бондарчук, І. А. Трач, О. Ю. Панасюк, Ю. І. Царук, В. Д. Ваколук. –

- Вінниця : ТОВ «Нілан-ЛТД», 2016. – 178 с.
36. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності : підручник / М. М. Покоłodна ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 180 с.
 37. Семенов В. Ф. Управління регіональним розвитком туризму: навчальний посібник / В. Ф. Семенов, В. Г. Герасименко, Г. П. Горбань, Л. М. Богадьорова. – Одеса: Одеський державний економічний університет, 2011. – 225 с.
 38. Стафійчук В. І. Туристичне країнознавство: навч. посіб. / В. І. Стафійчук, О. Ю. Малиновська. – Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2016. – 808 с.
 39. Ткаченко Т. І. Виставковий бізнес : монографія / Т. І. Ткаченко, Т. П. Дупляк. – К.: КНТЕУ, 2016. – 244 с.
 40. Туристична політика зарубіжних країн : підручник / кол.авт.; за ред. А. Ю. Парфіненка. – Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2015. – 220 с.
 41. Чорненька Н. В. Безпека туризму: навч. посібник / Н. В. Чорненька. – К.: Видавничий дім «Кондор», 2019. – 188 с.
 42. Шаров Ю.П. Стратегічне планування в муніципальному менеджменті : концептуальні аспекти : монографія / Ю.П. Шаров. – К. : Вид-во УАДУ, 2001. – 302 с.