

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
(ПУЕТ)
Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

Г. П. Скляр, Ю. В. Карпенко, Н. М. Карпенко

ПРОГРАМА

**комплексного екзамену за фахом
для студентів спеціальності
242 Туризм освітня програма
«Туризм» галузі знань
24 Сфера обслуговування**

**Полтава
ПУЕТ
2018**

Автори: *Г. П. Скляр*, д. е. н., професор, завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;
Ю. В. Карпенко, к. е. н., доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;
Н. М. Карпенко, доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Рецензенти: *С. Р. Пасєка*, д. е. н., завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького;
Н. О. Роскладка, д. е. н., професор, професор кафедри туризму та рекреації Київського національного торговельно-економічного університету.

*Рекомендовано до видання, розміщення в електронній бібліотеці та використання в навчальному процесі на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу ПУЕТ
21 травня 2018 р., протокол № 12*

Скляр Г. П.

Програма комплексного екзамену за фахом для студентів спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» галузі знань 24 Сфера обслуговування ПУЕТ / Г. П. Скляр, Ю. В. Карпенко, Н. М. Карпенко. – Полтава : ПУЕТ, 2018. – 18 с.

Відповідальні за зміст навчально-методичного видання автори, рецензенти та завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу *Г. П. Скляр*

Повне чи часткове відтворення, тиражування, передрук і розповсюдження цього видання без дозволу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» **ЗАБОРОНЕНО**

ВСТУП

Програма комплексного екзамену за фахом підготовлена відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Мета комплексного екзамену за фахом – визначення рівня підготовки студентів ступеня бакалавра спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм».

Комплексний екзамен за фахом складається з трьох етапів:

1) комп'ютерне тестування перевірка знань у програмі OpenTest або Moodle, що формують основні компетенції 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.

На екзамен виносяться такі навчальні дисципліни:

- географія туризму;*
- організація туризму (організація туристичних подорожей);*
- організація туризму (організація екскурсійної діяльності);*
- організація туризму (організація анімаційної діяльності);*
- організація туризму (туроперейтинг);*
- організація готельного господарства;*
- організація ресторанного господарства;*
- менеджмент у туризмі;*
- економіка туризму;*
- безпека туризму.*

Розділи програми підготовлені на основі програм навчальних дисциплін, що увійшли до складу екзамену.

Програма складається з таких розділів:

Вступ.

1. Перелік питань з навчальних дисциплін, що виносяться на комплексний екзамен за фахом.

2. Методичні рекомендації щодо підготовки та проведення комплексного екзамену за фахом.

3. Критерії оцінювання.

4. Шкала нарахування підсумкових балів.

Перелік інформаційних джерел.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ З НАВЧАЛЬНИХ ДИСЦИПЛІН, ЩО ВИНОСЯТЬСЯ НА КОМПЛЕКСНИЙ ЕКЗАМЕН ЗА ФАХОМ

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 «Організація туризму (Туроперейтинг)»

1. Поняття «туроперейтинг» та види діяльності туроператора. Основні функції туроператорської діяльності.
2. Класифікація та види туроператорів.
3. Основні функції туроператорів.
4. Структура туристичного ринку.
5. Етапи розробки туру.
6. Позиціонування турів та туроператорів на конкурентному ринку.
7. Стадії планування туристичного пакету.
8. Схеми роботи туроператорів з meet-компаніями.
9. Схеми співпраці туроператора і готельєра.
10. Особливості роботи авіакомпаній з туроператорами.
11. Особливості фрахту пасажирського круїзного судна.
12. Канали просування і реалізації турпродукту.
13. Стратегії встановлення цін на туристичні пакети.
14. Етапи реалізації туристичного продукту фірми.
15. Фінансова схема роботи туроператора.
16. Облікова політика туроператора.
17. Особливості стратегування на підприємствах туристичної сфери.
18. Стратегічний план туристичного підприємства.
19. Інформаційно-комунікаційні технології в туристичному бізнесу.

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»

1. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві.
2. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення.

3. Організація роботи служби прийому та розміщення, обслуговування.
4. Організація обслуговування на житлових поверхах.
5. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.
6. Організація інформаційного обслуговування у підприємстві готельного господарства.
7. Організація продовольчого та матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
8. Організація складського і тарного господарства.
9. Організація роботи обслуговуючих господарств.
10. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві.
11. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
12. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
13. Характеристика основних типів засобів розміщення.
14. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
15. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
16. Класифікація підприємств готельного господарства України.
17. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
18. Організація приміщень житлової групи.
19. Організація житлових груп приміщень підприємства готельного господарства.
20. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень.
21. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень.
22. Особливості організації праці в підприємствах готельного господарства.
23. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства.
24. Нормування праці в підприємствах готельного господарства.

Навчальна дисципліна «Організація ресторанного господарства»

1. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства.
2. Організація постачання закладів ресторанного господарства.
3. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств.

4. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства.
5. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
6. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
7. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства.
8. Спеціальні форми обслуговування, що використовуються в закладах ресторанного господарства.
9. Рациональна організація праці у закладах ресторанного господарства.

Навчальна дисципліна «Менеджмент у туризмі»

1. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств туристичної індустрії.
2. Особливості управління організаціями сфери туристичної індустрії.
3. Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії.
4. Форми управління господарською діяльністю у туристичній індустрії.
5. Управління бізнес-процесами у підприємствах туристичної індустрії.
6. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії.
7. Проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії.
8. Організаційний менеджмент. Проектування та вдосконалення організаційних структур управління підприємств туристичної індустрії.
9. Процес управління на підприємствах туристичної індустрії.
10. Антикризовий менеджмент.
11. Самоменеджмент.
12. Ефективність управління підприємством туристичної індустрії.
13. Теоретичні засади комунікативного менеджменту.
14. Психодіагностика в туризмі.
15. Вербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму.
16. Невербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму.
17. Міжкультурна комунікація в індустрії туризму.

18. Технології комунікативного менеджменту.
19. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з туризму.

Навчальна дисципліна «Економіка туризму»

1. Роль і місце туризму в національній економіці України.
2. Управління обсягом реалізації послуг на туристичних підприємствах.
3. Управління матеріальними ресурсами туристичних підприємств.
4. Управління трудовими ресурсами підприємств туристичної сфери.
5. Управління фінансовими ресурсами туристичних підприємств.
6. Управління доходами підприємств туристичної сфери.
7. Управління поточними витратами та собівартістю послуг на підприємствах туристичної сфери.
8. Управління прибутками та рентабельністю на підприємствах туристичної сфери.
9. Управління податковою політикою підприємств туристичної сфери.
10. Ціна туристичного продукту та ціноутворення на окремі види туристичних послуг.
11. Управління інвестиційною діяльністю та бізнес-планування на підприємствах туристичної сфери.
12. Управління ризиком у підприємницькій діяльності та способи запобігання банкрутству туристичних підприємств.

Навчальна дисципліна «Безпека туризму»

1. Класифікація та генезис існуючих небезпек.
2. Ризик як міра небезпеки. Класифікація ризиків.
3. Загроза геофізичних впливів під час подорожей.
4. Загроза екологічних факторів під час подорожей.
5. Загроза біологічних факторів під час подорожей.
6. Хвороби адаптації туриста.
7. Безпека харчування під час подорожі.
8. Медичне страхування в туризмі.
9. Криміногенні чинники в дестинації.
10. Безпека туристів на залізничному транспорті.
11. Безпека туристів на морському і річковому транспорті.
12. Безпека туристів під час авіап перевезень.
13. Безпека туристів на автомобільному транспорті.
14. Відпочинок туристів на воді і його безпека.

15. Організаційно-економічні механізми безпеки музейно-виставкової діяльності.
16. Особливості проектування і здійснення турів з підвищеною небезпекою.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ КОМПЛЕКСНОГО ЕКЗАМЕНУ ЗА ФАХОМ

Комплексний екзамен за фахом складається студентами у кінці четвертого року навчання відповідно до навчального плану підготовки, наказу ректора університету та затвердженого календарного плану підготовки бакалаврів.

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

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Комплексний екзамен за фахом, що складається з питань циклу нормативних і вибіркових дисциплін передбачає теоретичну та практичну частини (дод. А).

Теоретична частина комплексного екзамену за фахом складається з комп'ютерного тестування (50 тестових завдань) та теоретичного питання. Кожне тестове завдання передбачає чотири варіанти відповідей, серед яких потрібно обрати одну правильну (за кожну правильну відповідь – 1 бал, усього – 50 балів). Максимальна кількість балів, яку студент може отримати за правильну та повну відповідь на теоретичне питання – 20.

Практична частина – розв'язання комплексного ситуаційного завдання. Максимальна кількість балів, яку студент може отримати за розв'язання ситуаційного завдання – 30.

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

Після проведення комплексного 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 комплексному екзамені за фахом – 100 балів.

**Таблиця відповідності результатів контролю знань
за різними шкалами та критерії оцінювання**

Оцінка за системою ЄКТС	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

** ЄКТС – Європейська кредитно-трансферна та акумулююча система.*

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андренко І. Б. Діловий туризм : навч. посіб. / І. Б. Андренко. – Харків : ХНУМГ, 2014. – 165 с.
2. Андренко І. Б. Фінансово-економічний аналіз підприємств туризму : підручник / І. Б. Андренко, Н. М. Влащенко. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 308 с.
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов. – [2-ге вид., перероб. та допов.]. – Київ : Центр учбової л-ри, 2010. – 280 с.
4. Афонченкова Т. М. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / [Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко та ін.]. – Київ : Ліра-К, 2012. – 364 с.
5. 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.
6. 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.
7. Байлик С. И. Вступление в анимацию гостеприимства: учебн. пособие / С. И. Байлик. – Харьков : Прапор, 2014. – 160 с.
8. Балабанова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. / Р. І. Балабанова – Київ : Центр учбової л-ри, 2012. – 184 с.
9. Басюк Т. П. Економіка готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. / Т. П. Басюк, Т. Л. Керанчук. – Харків : НУХТ, 2018. – 282 с.
10. Березін О. В. Ціноутворення в туристичному бізнесі : навч. посіб. / О. В. Березін, Ю. В. Карпенко. – Суми : Університетська книга, 2014. – 168 с.
11. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 448 с.
12. Бочелюк В. Й. Дозвіллезнавство : навч. посіб. / В. Й. Бочелюк, В. В. Бочелюк. – Київ : Центр навч. л-ри, 2012. – 208 с.

13. Брич В. Я. Туроперейтинг : підручник / за заг. ред. д. е. н., проф. В. Я. Брича. – Тернопіль : Економічна думка ТНЕУ, 2017. – 440 с.
14. Ведмідь Н. Г. Організація дозвілля туристів : навч. посіб. / Н. Г. Ведмідь. – Київ : КНТЕУ, 2015. – 85 с.
15. Величко В. В. Організація рекреаційних послуг : навч. посіб. / В. В. Величко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013. – 202 с.
16. Власова Н. О. Економіка ресторанного господарства : навч. посіб. / Н. О. Власова. – Харків : Світ книг, 2018. – 389 с.
17. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Київ : Центр учб. л-ри, 2016. – 178 с.
18. Гаркуша Н. М. Аналіз господарської діяльності : метод. вказівки у схемах, формулах та таблицях / Н. М. Гаркуша. – Харків : ТОВ «Видавництво «Форт», 2018. – 109 с.
19. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса : Атлант, 2014. – 242 с.
20. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
21. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування: монографія / А. Голод. – Львів : ЛДУФК, 2017. – 340 с.
22. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
23. Економіка ресторанного господарства : навч. посіб. / [Н. О. Власова, Н. С. Краснокутська, О. А. Круглова, І. В. Мілаш]. – Харків : Світ книг, 2013. – 389 с.
24. Екскурсознавство і музеєзнавство : навч. посіб. / В. Бабарицька, А. Короткова, О. Малиновська. – Київ : Альтерпрес, 2007. – 464 с.
25. Зубар Н. М. Логістика у ресторанному господарстві : навч. посіб. / Н. М. Зубар, М. Ю. Григорак. – Київ : Центр учбової л-ри, 2010. – 312 с.
26. Килимистий С. М. Анімація в туризмі: навчальний посібник / С. М. Килимистий. – Київ : ФПУ, 2017. – 188 с.

27. Кіптенко В. К. Організація екскурсійних послуг : підручник / В. К. Кіптенко, О. Ю. Малиновська. – Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. – 518 с
28. Кіптенко В. К. Менеджмент туризму : підручник для студентів, викладачів ВНЗ / В. К. Кіптенко. – Київ : Знання, 2010. – 502 с.
29. Козинець В. М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посіб. / В. М. Козинець – Київ : Кондор, 2006. – 576 с.
30. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. / Є. В. Козловський. – Київ : Центр учбової л-ри, 2015. – 272 с.
31. 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.
32. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Г. Я. Круль. – Київ : Центр учбової л-ри, 2011. – 368 с.
33. Кудла Н. Є. Сільський туризм: основи підприємництва та гостинності : навч. посіб. / Н. Є. Кудла. – Київ : Центр учбової л-ри, 2017. – 152 с.
34. Мальська М. П. Туризм у містах : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк. – Київ : Центр учбової л-ри, 2018. – 224 с.
35. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – [2-ге вид. перероб. та допов.]. Київ : Центр учбової л-ри, 2012. – 472 с.
36. Мельниченко С. В. Інформаційні технології у туристичній індустрії: підручник / С. В. Мельниченко, Н. І. Ведмідь. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 280 с.
37. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченко [та ін.] ; за ред. О. Є. Лугініна. – Київ : Ліра-К, 2012. – 364 с.
38. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 391 с.
39. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – 2-ге вид. – Київ : Ліра-К, 2011. – 388 с.
40. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підручник для вузів / за заг. ред. проф. Н. О. П'ятницької. –

- [2-ге видання, перероб. і допов.]. – Київ : Кондор-Видавництво, 2012. – 557 с.
41. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / за ред. Н. О. П'ятницької. – [2-ге вид., перероб. та допов.]. – Київ : Центр учбової л-ри, 2011. – 584 с.
 42. Організування туристичної діяльності : навч. посіб. / О. Є. Кузьмін, А. В. Дубодєлова, І. Я. Кулиняк, Х. Ю. Малкуш. – Львів : Видво Львів. політехніки, 2015. – 352 с.
 43. 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. Ваколюк. – Вінниця : ТОВ «Нілан-ЛТД», 2016. – 178 с.
 44. Сорокіна Г. О. Екологічний туризм : навч. посіб. / Г. О. Сорокіна. – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. – 206 с.
 45. Скрипко Т. О. Менеджмент готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. / Т. О. Скрипко, О. О. Ланда. – Львів : ЛКА, 2012. – 300 с.
 46. Ткаченко Т. І. Виставковий бізнес : монографія / Т. І. Ткаченко, Т. П. Дубляк. – Київ : КНТЕУ, 2016. – 244 с.
 47. Ткаченко Т. І. Економіка готельного та ресторанного господарства : опорний конспект лекцій / Т. І. Ткаченко, В. Г. Міска, О. О. Каролоп. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 193 с.

ДОДАТОК А

Зразок комплексного контрольного кваліфікаційного завдання

Міністерство освіти і науки України
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІПЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

Комплексне контрольне кваліфікаційне завдання за освітнім рівнем бакалавра
спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм»
Варіант № _

Теоретична частина

1. Виконайте тестові завдання.

Методом вибірових чисел комп'ютерна програма Open Test або Moodle формує варіанти теоретичної частини з 50 тестів.

2. Дайте письмову відповідь на теоретичне питання:

«Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення».

Практична частина

3. Виконайте комплексне ситуаційне завдання.

Готель «Дубрава» має 15 номерів на 30 гостей. У ньому працюють 20 осіб. Кілька років тому про старий пансіон, на базі якого був створений готель, не згадувалося ні в одному туристичному довіднику. Тепер же всі знають, що готель «Дубрава» є одним з кращих у своєму класі. Не дивлячись на те, що ціни в готелі досить високі, тут завжди багато гостей. У середньому готель заповнений цілий рік на 80 %.

У роботі власник керується декількома принципами:

- надавати послуги відповідно до оплати;
- забезпечувати зацікавленість співробітників у виконуваних ними роботах;
- піклуватися про відвідувачів.

Для вивчення потреб і смаків клієнтів і подальшого підвищення якості їх обслуговування, гостей просять заповнити анкету. У ній міститься прохання висловити свої враження про готель в цілому, а також про організацію та якість харчування й обслуговування.

Уявіть себе в ролі консультанта та виконайте такі операції:

- 1) сформулюйте питання анкети за кожним з указаних напрямів;
- 2) запропонуйте систему стимулювання відвідувачів готелю до заповнення анкети;
- 3) як підвищити зацікавленість співробітників готелю в підвищенні якості обслуговування?

Затверджено на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу
(протокол № ____ від « ____ » _____ 201_ р.).

Завідувач кафедри _____ Декан факультету _____

ЗМІСТ

Вступ	3
Перелік питань з навчальних дисциплін, що виносяться на комплексний екзамен за фахом	4
Методичні рекомендації щодо підготовки та проведення комплексного екзамену за фахом	10
Критерії оцінювання.....	10
Список рекомендованих інформаційних джерел.....	12
Додаток А	16

Навчально-методичне видання

СКЛЯР Георгій Павлович
КАРПЕНКО Юрій Вікторович
КАРПЕНКО Ніна Миколаївна

ПРОГРАМА

комплексного екзамену за фахом

Головний редактор *М. П. Гречук*
Редактор-коректор *Л. В. Леус*
Комп'ютерна верстка *О. С. Корніліч*

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 1,2.
Зам. № 140/1135.

Видавець і виготовлювач
Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»,
к. 115, вул. Коваля, 3, м. Полтава, 36014; ☎(0532) 50-24-81

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 3827 від 08.07.2010 р.