

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО



«Затверджено»

Голова приймальної комісії  
Львівського державного  
університету фізичної культури  
імені Івана Боберського

Євгеній ПРИСТУПА

" 10 " квітня 2023 р.



**ПРОГРАМА**

вступного іспиту для іноземців з фаху

**«ТУРИЗМ І РЕКРЕАЦІЯ»**

для здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація»

Розглянуто і затверджено на засіданні  
приймальної комісії ЛДУФК  
ім. Івана Боберського,  
протокол № 6 від "10" квітня 2023 р.

**ЛЬВІВ – 2023**

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Фаховий іспит має на меті виявити рівень теоретичних знань і практичних навичок, набутих студентами під час навчання за ступенем «Бакалавр», «Магістр» та ОКР «Спеціаліст». До змісту іспиту включено завдання з наступних дисциплін: основи туризмознавства, організація туристичних подорожей, туроперейтинг, організація готельного господарства, організація ресторанного господарства.

Іспит проводиться у формі усної відповіді на питання екзаменаційного білету. Оцінки виставляються за 200-бальною системою.

Згідно з Правилами прийому до Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського мінімальна кількість балів для допуску до участі в конкурсі для зарахування на навчання отримана за результатами іспиту становить 100 балів на денну та на заочну форму навчання.

Абітурієнт, який тримав оцінку менш ніж 100 балів, до участі у конкурсі для зарахування на навчання не допускається. Якщо абітурієнт не з'явився або відмовився від складання нормативу – бали не нараховуються, абітурієнт позбавляється права подальшої участі у вступному випробуванні та у конкурсі для зарахування на навчання до Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського.

## ЗМІСТ ПРОГРАМНОГО МАТЕРІАЛУ

### Розділ «Туроперейтинг»

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

Суть та особливості підготовки проекту туру. Диференціація туристичного продукту як основа тур-проектування. 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 туроперейтингу. Мотивації туристів та бар'єри, що стримують їх від подорожей. Брендинг у туроперейтингу. Методика розробки бренду турфірми.

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

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

### Розділ «Організація ресторанного господарства»

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 ЗГР.

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 при лікувально-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, преїскурант 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.

### Розділ «Основи туризмознавства»

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 турпакету.

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 туropolерейтингу. 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.

## Розділ «Організація готельного господарства»

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 готелей. Основні критерії комфорту готелей. Міжнародні системи класифікації готелей. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Класифікація готелей в Україні. Комплекс вимог до готелів різних категорій. Функціональне призначення готелей. 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. Підтверджене 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 портьє.

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 поверхах 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.

### Розділ «Організація туристичних подорожей»

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 випад невіїзду. Асистанс. 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.

## КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівні компетенції	Бали	Критерії
I. Початковий	<b>0-69</b>	У відповіді абітурієнт не продемонстрував знання основного програмного матеріалу; не орієнтується в питаннях програми; не знає основної літератури.
	<b>70-99</b>	У відповіді абітурієнт суттєві недоліки в знаннях основного програмного матеріалу; недостатньо орієнтується в питаннях програми; допустив принципові помилки; допустив помилки при формуванні основних положень відповіді; частково засвоїв програмний матеріал.
II. Середній	<b>100-135</b>	У відповіді абітурієнт продемонстрував знання основного програмного матеріалу, але допустив окремі помилки при формуванні основних положень відповіді; не повністю засвоїв програмний матеріал.
III. Достатній	<b>136-149</b>	Абітурієнт продемонстрував знання програмного матеріалу; засвоїв основну літературу; дещо неправильно побудував відповідь, допустив непослідовність у викладенні матеріалу, не підкреслив ключові моменти.
	<b>150-163</b>	Абітурієнт продемонстрував знання програмного матеріалу; засвоїв основну літературу; правильно побудував відповідь, але допустив логічну непослідовність у викладенні матеріалу, або не підкреслив ключові моменти.
IV. Високий	<b>164-179</b>	У відповіді абітурієнт продемонстрував знання програмного матеріалу; продемонстрував здатність до аналізу узагальнення ключових положень та знання основної літератури, поверхневі знання у додатковій літературі.
	<b>180-200</b>	У відповіді абітурієнт продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу; продемонстрував здатність до творчого аналізу узагальнення ключових положень та знання основної й додаткової літератури.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг / В. К. Бабарицька. – К. : Вид. Львівськ, 2009. – 288 с.
2. Ильина Е. Туроперейтинг. Организация деятельности / Е. Ильина. – М. : ФИС, 2007. – 480 с.
3. Кусков А. С. Туроперейтинг : учебник / А. С. Кусков, В. Л. Го-лубева. – М. : ФОРУМ, 2009. – 400 с.
4. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посібн. / О. О. Лю-біцева. – К. : Альтерпрес, 2003. – 104 с.
5. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева. – 3-е вид. – К. : Альтпрес, 2005. – 253 с.
6. Михайліченко Г. І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібн. / Г. І. Михайліченко. – К. : КНТЕУ, 2003. – 156 с.
7. Туризмолія (теорія туризму) : навч.-метод. посібн. зі спецкурсу. – К. : КУТЕП, 2010. – 70 с.
8. 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
9. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. - К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. - 280 с.
10. Архіпов В.В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства. Підручник. – К.: Вища школа, 2008. – 346 с.
11. 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.
12. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент : підручник / О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І. В. Середя ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2014. – 279 с.
13. 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.
14. Менеджмент ресторанного господарства: Навч. посіб. за ред. Г.Т. П'ятницької. — К.: КНТЕУ, 2008. — 374 с.
15. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. - К.: Лира-К, 2010. – 338 с.
16. Організація послуг харчування : підручник / А. І. Усіна, О. Ю. Давидова, І. В. Середя, Т. П. Кононенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2014. – 183 с.
17. 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.
18. 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.

19. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа. Довідник офіціанта. - Львів: Афіша, 2007. – 327 с.
20. Абрамов В. В. Історія туризму: підруч./ В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур. – Харків: Видавництво «Форт», 2010. – 286 с.: іл.
21. Внутрішній туризм в Україні: окремі аспекти. Збірка статей.-К.: Вид-во ФПУ, 2007. – 161 с.
22. Дмитрук О.Ю. Екологічний туризм: сучасні концепції менеджменту і маркетингу Навчальний посібник. - К.: Альтерпрес, 2004. - 192 с.
23. Закон України "Про туризм" від 18.11.2003 р. // ВВР.- 2004.
24. Килимистий С.М. Анімація в туризмі: Навчальний посібник. – К.: Вид-во ФПУ, 2007. – 188 с.
25. Любіцева О.О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник / О.О. Любіцева, В.К. Бабарицька. - К.: Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет", 2008. - 335 с.
26. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.:ХНАМГ, 2008. – 541 с.
27. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Навчальний посібник. – 2-е вид., випр. та доп. – К. Вид-во ФПУ, 2006. – 76 с.
28. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: Навчальний посібник. – К.: Вид-во ФПУ, 2007. – 233с.
29. Шарাপова А.О. Ціни та ціноутворення у туризмі: Конспект лекцій. – К. Вид-во ФПУ, 2007. – 101 с.
30. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с. Режим доступу: <http://buklib.net/books/21988/>
31. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало.– К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
32. Бондаренко Г. Менеджмент гостинниц и ресторанов: учебное пособие / Г. Бондаренко. - Минск, 2006.
33. Головка О.В. Організація готельного господарства. Режим доступу: <http://www.westudents.com.ua/knigi/604-organzatsya-gotel'nogo-gospodarstva-golovko-om.html>
34. 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>
35. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. Кусков. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. Інтернет доступ: [http://tourlib.net/books\\_tourism/kuskov-gost.htm](http://tourlib.net/books_tourism/kuskov-gost.htm)
36. 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.
37. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник/ М. П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 472 с.
38. Організація готельного господарства: навч. посібник/ [Головка О. М. та ін.]. – К.: Кондор, 2011. – 410 с.

39. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т. Г. Сокол. – К.: Альто-прес. 2009. – 447 с.
40. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Вид-во: Альтпрес, К. 2009р. – 288 с.
41. 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.
42. 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.
43. Забалдіна Ю.Б. Маркетинг туристичного підприємства. Київ, 2002. – 196 с.
44. Кифяк В.Ф. Організація туризму. Чернівці., Книги - XXI., 2008. - 344 с.
45. Любіцева О.О. Методика розробки турів: Навч посібник. – К.: Альтерпрес, 2008. – 300 с.
46. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія і практика. Київ., ЦНЛ., 2007. - 424 с.
47. Михайліченко Г.І., Єременко А.Ю. Організація туристичних подорожей / Навчальний посібник – Київ, 2011 – 391 с.
48. 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.