



**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Ректор

ВНПЗ «Дніпровський  
гуманітарний університет»

\_\_\_\_\_ **Олег Кириченко**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 р.

**ПРОГРАМА КОМПЛЕКСНОГО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ  
ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ**

Освітній ступінь	<u>перший (бакалаврський)</u>
Спеціальність	<u>242 «Туризм»</u>
Освітня програма	<u>Туризм</u>

**СХВАЛЕНО**

на засіданні Вченої ради університету  
(протокол від 27.11.2025, № 4)

Дніпро, 2025



**ЗМІСТ**

ПЕРЕДМОВА .....	4
1. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕННЯ КОМПЛЕКСНОГО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ .....	5
2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ КОМПЛЕКСНОГО ЕКЗАМЕНУ .....	6
3. ЗМІСТ КОМПЛЕКСНОГО ЕКЗАМЕНУ .....	7
3.1. Географія туризму.....	7
3.2. Рекреологія.....	14
3.3. Організація туризму .....	16
3.3. Організація готельного господарства.....	29
3.4. Організація ресторанного господарства.....	41
3.5. Маркетинг .....	50
3.6. Менеджмент у туризмі.....	53
3.7. Економіка туристичного підприємства.....	56
3.8. Економіка і менеджмент міжнародного туризму.....	63
3.9. Аналіз діяльності підприємств туристичної галузі .....	66
4. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....	69
5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ.....	81

## ПЕРЕДМОВА

Комплексний атестаційний екзамен підсумкової атестації (далі – Комплексний екзамен) передбачає комплексну перевірку знань здобувачів вищої освіти, отриманих ними під час навчання за освітньо-професійною програмою «Туризм» підготовки фахівців першого (бакалаврського) рівня вищої освіти.

Програма Комплексного екзамену (далі – Програма) складена відповідно до вимог освітньо-професійної програми «Туризм» підготовки фахівців першого (бакалаврського) рівня вищої освіти та Стандарту вищої освіти України із галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 «Туризм», затвердженого та введеного в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 04.10.2018 р. № 1062 (далі – Стандарт ВО).

Комплексний екзамен включає навчальний матеріал з освітніх компонентів «Географія туризму», «Рекреологія», «Організація туризму», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Маркетинг», «Менеджмент у туризмі», «Економіка туристичного підприємства», «Економіка і менеджмент міжнародного туризму», «Аналіз діяльності підприємств туристичної галузі», які виносяться на атестацію, та дозволяє комплексно перевірити рівень теоретичної та практичної підготовки випускників з метою встановлення відповідності засвоєних ними рівня та обсягу знань, умінь, інших компетентностей вимогам Стандарту ВО та/або освітньо-професійної програми.

Програма містить методику та порядок проведення Комплексного екзамену, стислий зміст навчального матеріалу, список рекомендованих джерел та критерії оцінювання.

Комплексний екзамен підсумкової атестації проводиться з використанням тестових технологій. Тестові завдання, що розробляються на базі даної Програми, мають у повному обсязі охоплювати навчальний матеріал, передбачений Програмою. Тестові завдання формуються випусковою кафедрою шляхом розроблення блоку з теоретичних питань та блоку практичних завдань з навчальних дисциплін, що включені до комплексного екзамену.

Комплексний екзамен проводиться у віддаленому режимі з використанням можливостей системи управління дистанційним навчанням «MOODLE» (далі – система).

Сформована база тестових завдань розглядається на засіданні кафедри та подається на затвердження Гаранту освітньо-професійної програми першого (бакалаврського) освітнього рівня.

Після схвалення база тестових завдань завантажується до системи. База є інформацією для службового користування, доступ до якої є персоналізованим та чітко регламентованим з моменту їх створення до моменту санкціонованого відкриття доступу до неї у системі в день проведення Комплексного екзамену.

## 1. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕННЯ КОМПЛЕКСНОГО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

**Кількість тестових завдань** з певної навчальної дисципліни, яка входить до Комплексного екзамену визначає НПП, який викладав навчальну дисципліну, як правило, лектор, але **не менше 30 завдань**. Кількість тестів у базі тестових завдань **теоретичної частини має бути не менше 150 завдань**, з яких **50 система** автоматично у рандомному порядку відбере в день проведення Комплексного екзамену.

Кількість **практичних завдань в базі має бути не менше 30**, з яких **10 система автоматично у рандомному порядку відбере** в день проведення Комплексного екзамену.

Часові обмеження доступу до виконання завдань Комплексного екзамену визначаються розкладом підсумкової атестації та узгоджуються з Головою Екзаменаційної комісії. Часові обмеження на безпосереднє виконання завдання становить 80 хвилин на кожен складову (теоретична та практична). Кількість спроб на виконання тестів – 2 спроби.

Кожне тестове завдання оцінює досягнення важливої та істотної освітньої мети, перевіряє відповідний рівень засвоєння здобувачами вищої освіти знань, в тому числі вищі когнітивні рівні. Умова тестового завдання містить чітко сформульоване завдання, яке фокусується на одній проблемі. Варіанти відповідей – гомогенні (однорідні). Усі дистрактори – вірогідні (правдоподібні). Відомості, що містяться в одному тестовому завданні, жодним чином не дають відповідь на інше тестове завдання. Умови завдань сформульовані позитивно. Завдання сформульовані у вигляді твердження грамотно, коротко, чітко, зрозуміло, без повторів, малозрозумілих слів і символів, без використання негативних тверджень. Зміст завдання відповідає програмним вимогам та відображає зміст навчання.

Кожне тестове завдання має **інструкцію**, яка визначає, що слід робити випробуваному. Інструкція сформульована коротко, чітко і зрозуміло, наприклад, у таких формах: «Відзначити правильну відповідь»; «Вказати номери правильних відповідей»; «Доповнити»; «Встановити відповідність»; «Встановити правильну послідовність» і т.д. Форма інструкції відповідає формі завдання.

Кожне тестове завдання має **умову** – стимул для відповіді, яка описує певну проблему і ставить завдання перед екзаменованим. Умова допомагає здобувачеві вищої освіти чітко уявити поставлену перед ним проблему. Умова може містити лише завдання або складатися із вступних відомостей та запитання. Умова може подаватися у формі запитання, у наказовій формі або у формі незавершеного твердження. У переважній більшості тестових завдань використовується форма запитання або наказова форма, які є легшими для здобувачів вищої освіти і ставлять перед ними чіткіше завдання.

У переважній більшості тестових завдань пропонується 4 варіанти відповідей, серед яких мінімум одна є правильною, решта – дистрактори –

неправильними. Серед дистракторів використовуються поширені помилки, хибні уявлення, об'єкти, що відповідають лише частині характеристик, наведених в умові, тощо.

Наприклад, при завданні на встановлення наслідків конкретної ситуації може бути чотири типи відповідей за ступенем правильності наслідку та його зв'язку з наведеною конкретною ситуацією:

- 1) реальний наслідок, пов'язаний з конкретною ситуацією (правильна відповідь);
- 2) реальний наслідок, не пов'язаний з ситуацією;
- 3) нереальний або неправильно описаний наслідок, пов'язаний з конкретною ситуацією;
- 4) нереальний або неправильно описаний наслідок, не пов'язаний з конкретною ситуацією.

Варіанти відповідей розміщено системно (в логічному, в алфавітному порядку, у порядку збільшення або зменшення чисел тощо). Відповіді незалежні одна від одної та не перетинаються між собою, вони однорідні за змістом і належать до однієї навчальної мети.

## 2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ КОМПЛЕКСНОГО ЕКЗАМЕНУ

Складання Комплексного екзамену з використанням тестових технологій в синхронному режимі передбачає:

- реєстрацію здобувача вищої освіти в Системі та отримання персоналізованих логіну та паролю для входу;
- проходження аутентифікації та вхід до Системи у визначений розкладом підсумкової атестації час для складання тестових завдань.

Здобувачі вищої освіти, які допущені до складання підсумкової атестації **за 5 робочих днів** до початку підсумкової атестації перевіряють актуальність власної реєстрації в Системі та доводять інформацію до відома куратора навчальної групи та/або Гаранта освітньо-професійної програми.

Доступ до виконання завдань Комплексного екзамену відкривається навчально-методичним відділом згідно з розкладом підсумкової атестації в день проведення екзамену з **09-00 до 00-00**. Обсяг часу, відведеного на проходження завдань Комплексного екзамену у формі **тестування, становить 80 хвилин (1 год.20 хв.) окремо на кожному складову (теоретична та практична).**

**На наступний день після проведення Комплексного екзамену** відповідальна особа навчально-методичного відділу друкує звіт, який автоматично формується Системою та імпортується в файл формату **.xlsx**, щодо результатів складання завдань Комплексного екзамену та надсилає на електронну адресу **секретаря Екзаменаційної комісії** для обліку результатів та оформлення звітної документації роботи Екзаменаційної комісії (протоколи).

**Правила подачі та розгляду апеляцій** при проведенні Комплексного екзамену з використанням технологій дистанційного навчання та можливостей

Системи. Для розгляду заяв здобувачів вищої освіти **щодо змісту тестових завдань і правильності відповідей** на них наказом ректора створені Атестаційна комісія та Апеляційна комісія, які діють впродовж календарного року.

Апеляція здобувача вищої освіти щодо змісту тестового завдання або правильності відповіді на нього подається ним в довільній формі шляхом надсилання листа на адресу електронної пошти навчально-методичного відділу не пізніше 24 годин після проведення Комплексного екзамену.

За наслідками розгляду заяви Атестаційна комісія має право дискваліфікувати тестове питання у разі встановлення:

- 1) невідповідності тематичному плану навчальної дисципліни та її змісту;
- 2) суттєвих недоліків у формулюванні умови чи варіантів відповідей, що унеможлиблює його однозначне трактування;
- 3) відсутності правильної відповіді в жодній з альтернатив або наявності двох або більше правильних відповідей.

У разі дискваліфікації таке тестове питання вилучається з бази тестових завдань Комплексного екзамену, а всім здобувачам вищої освіти незалежно від наданої відповіді, **нараховується 1 (один) бал**. До Протоколу Атестаційної комісії вносяться відповідні зміни.

### 3. ЗМІСТ КОМПЛЕКСНОГО ЕКЗАМЕНУ

#### 3.1. ГЕОГРАФІЯ ТУРИЗМУ

##### Географія туризму

Підходи до визначення туризму та їх географічна інтерпретація: статистичний, функціональний, сутнісний (системний). Туризм як соціо-еколого-економічна система та об'єкт дослідження географічної науки. Еволюція туризму в контексті географічної науки. Туристський рух, історичні періоди розвитку туристського руху. Еволюція наукових досліджень в царині географії туризму. Особистісні (людські) та територіальні (географічні) детермінанти туризму. Туристська активність та людини та фактори, що її формують. Туристська мотивація. Туристські потреби. Рекреаційні потреби. Психотипи туристів та їх взаємозв'язок з цілями і мотивами туристичної подорожі. Туристська біографія. Туристичний потенціал території та загальна характеристика його складових елементів. Туристські атракції (туристські принади). Туристична інфраструктура. Туристичні умови. Туристичні інститути. Туристична інформація. Система географічних наук в туризмі. Об'єкт, предмет і завдання географії туризму. Географія туризму та рекреаційна географія: спільні риси та відмінності. Термінологічний апарат географії туризму. Туристська дестинація. Класифікація туризму з позицій географічної науки. Форми та види туризму. Сучасні наукові концепції та моделі в географії туризму. Геопросторові моделі туризму. Моделі туристських переміщень. Модель розкладу відстані. Структурні моделі туризму. Модель територіально-рекреаційної системи.

Моделі «відбуття - прибуття». Концепція сталого розвитку туризму.

Методологічні підходи до комплексної оцінки туристичного потенціалу території. Накопичення, упорядкування та аналіз географічної інформації для цілей туризму. Джерела інформації географії туризму. Методи збору географічної інформації. Опис. Запит інформації. Інвентаризація. Опитування. Щоденниковий метод. Оціночні методи. Інвентаризаційна таблиця. Туристичний паспорт території. Таблиця детермінант. Бальна бонітировка. Система коефіцієнтів та відносних показників. Нормативний метод. Методи класифікації в географії туризму. Система індикаторів та класифікаційних ознак, що використовується в географії туризму. Методи типології в географії туризму. Критерії типологічного аналізу території для географії туризму. Метод районування. Структурно-логічні моделі О.Бейдика. Рейтингові методи. Картографічний метод та форми його використання в географії туризму. Класичні туристичні карти. Туристичні картоїди. Ментальні карти.

Туристський потік та його географічна характеристика. Основні географічні закономірності функціонування туристських потоків. Регіони і центри, що генерують та регіони і центри, що приймають туристський потік. Класифікація туристських потоків за різними ознаками. Географічна оцінка туристського потоку. Показники, що визначають обсяги туристського потоку: кількість вибуттів та кількість прибуттів, тривалість перебування. Географія країн та регіонів за середньою тривалістю перебування туристів. Показники, що визначають інтенсивність туристського потоку: інтенсивність прибуттів та вибуттів туристів. Географія країн та регіонів за інтенсивністю прибуттів та вибуттів. Нерівномірність туристських потоків в світі. Показники, що визначають нерівномірність туристського потоку. Географія краї та регіонів з різними значеннями коефіцієнту нерівномірності туристського потоку. Географічна оцінка туристичних доходів та витрат. Країни «активного» та «пасивного» туризму. Географія країн та регіонів за туристичними доходами та витратами. Туристичне сальдо. Країни та регіони з позитивним та негативним туристичним сальдо.

Підходи до визначення туристичних та туристично-рекреаційних ресурсів. Умови використання туристичних ресурсів: туристський інтерес та туристське враження. Властивості туристичних ресурсів. Підходи до класифікації туристичних ресурсів. Сутнісний підхід до класифікації туристичних ресурсів. Природні та антропогенні ресурси. Підхід П. Дефера: гідром, фітом, літом та антропоном. Класифікація О.Бейдика: природно-географічні, природно-антропогенні, суспільно-історичні, «суперточка-тур», гомогенні, латентні, типу «координата». Діяльнісний підхід до класифікації туристичних ресурсів: туристичні блага, туристичні антропогенні ресурси, туристична інфраструктура. Ціннісний підхід: світова природна та культурна спадщина (список всесвітньої спадщини ЮНЕСКО), національне культурно-історичне і природне надбання, туристичні ресурси місцевого значення. Туристичні ресурси в сучасних світових та національних конкурсах-проектах: «Нові сім чудес світу», «Нові сім природних чудес світу», «Сім чудес України», «Сім природних чудес України»

та ін. Класифікація туристичних ресурсів та ступенем використання та за обсягами туристських потоків. Проблеми освоєння та користування туристичними ресурсами. Реєстр туристичних ресурсів. Кадастр туристично-рекреаційних ресурсів. Паспортизація туристично-рекреаційних ресурсів. Економічна, соціальна та екологічна оцінка туристичних ресурсів. Гранично допустимі щільність та гранично допустиме навантаження.

Географічна оцінка кліматичних ресурсів. Різновиди кліматичних ресурсів. Характеристика комфортних кліматичних умов: середньодобова температура повітря впродовж певного періоду часу, сніговий покрив, режими ультрафіолетової радіації, іонізації повітря, атмосферного тиску, вологості повітря, опадів, переміщення повітряних мас. Мікроклімат сольових шахт та печер. Кліматичні курорти та курортні місцевості. Географічна оцінка бальнеологічних ресурсів. Характеристика мінеральних вод, грязей та озокериту. Бальнеологічні та бальнеогрязьові курорти та курортні місцевості. Географічна оцінка водних туристичних ресурсів. Характеристика океанів, морів, озер, річок як туристичних ресурсів. Узбережжя, як атрактивна туристична зона. Характеристика та види пляжів. Купальний сезон. Гідрологічні та гідротехнічні водні об'єкти та їх туристична привабливість: аквапарки, водосховища, стави, водоспади, джерела, витoki річок. Географічна оцінка біотичних туристичних ресурсів. Туристична привабливість лісів, лісостепу, степу, болот. Природні ландшафти. Паркові зони, заказники та ботанічні пам'ятки природи як атрактивні туристичні об'єкти. Туристична привабливість представників флори і фауни. Ресурси природно-заповідного фонду. Географія природних біосферних заповідників, національних природних парків, Туристична привабливість природно-антропогенних біотичних ресурсів: парки-пам'ятки садово-паркового мистецтва, дендропарки, ботанічні сади, зоологічні парки, акваріуми та океанарії. Мисливські угіддя. Мисливська фауна. Ландшафтні та орографічні туристичні ресурси. Пейзажна естетика, живописність та різнохарактерність ландшафту. Географічна оцінка рельєфу, як туристичного ресурсу. Туристична привабливість гір, гірських хребтів, височин, низовин, карстових, печер. Ландшафтні парки.

Культурна спадщина як ресурс туризму, її матеріальні в нематеріальні складові. Фактори, що визначають туристський інтерес до культурно-історичних цінностей дестинації. Географічна оцінка археологічних туристичних ресурсів. Туристична привабливість археологічних пам'яток України, Європейського регіону, світу. Архітектурні туристичні ресурси. Туристична привабливість архітектурних пам'яток України, Європейського туристичного регіону, світу. Пам'ятки історії та культури. Туристична привабливість музеїв та музеїв-заповідників. Садиби, фортифікаційні споруди, замкові та монастирські комплекси, як ресурси туризму. Історичні міста. Монументальне мистецтво. Техногенні туристичні ресурси. Етнічні та етнографічні ресурси. Туристський інтерес до етнографічних особливостей населення. Пам'ятки етнографії, що відображають етнічні та культурно-побутові процеси народів дестинації. Етнічна культура. Традиційні промисли та ремесла. По дієві ресурси. Види по дієвих

ресурсів та їх географічна характеристика. Сучасні види культурно-історичних ресурсів. Географія найбільш атрактивних культурно-історичних ресурсів України, Європейського туристичного регіону, світу.

Географічна характеристика купально-пляжного туризму. Інфраструктура купально-пляжного туризму. Географія центрів купально-пляжного туризму в Україні, Європейському туристичному регіоні, світі. Географічна характеристика лікувально-оздоровчого туризму. Види лікувально-оздоровчого туризму. Типологія курортів. Географія основних курортів та центрів лікувально-оздоровчого туризму України, Європейського туристичного регіону, світу. Географічна характеристика розважального туризму. Різновиди розважального туризму. Географія центрів розважального туризму України, Європейського туристичного регіону, світу. Географічна характеристика круїзного туризму. Види круїзів. Круїзні судна. Географія центрів, районів розвитку та маршрутів круїзного туризму в світі.

Географічна характеристика гірськолижного туризму. Історія, види та інфраструктура гірськолижного туризму. Географія центрів та регіонів розвитку гірськолижного туризму в Україні, Європейському туристичному регіоні, світі. Географічна характеристика дайв-туризму. Види дайвінгу. Інфраструктура дайвінгу. Географія центрів та регіонів розвитку дайв-туризму в Україні, Європейському регіоні, світі. Географічна характеристика гольф-туризму. Географія центрів та регіонів розвитку гольф-туризму в Європейському туристичному регіоні та світі. Географічна характеристика екстремального та пригодницького туризму. Водні, наземні, гірські, повітряні та екзотичні види екстремального туризму. Види пригодницького туризму. Географія центрів та регіонів розвитку екстремальних та пригодницьких видів туризму в Україні, Європейському туристичному регіоні, світі.

Географічна характеристика культурно-пізнавального (екскурсійного) туризму. Види культурно-пізнавального туризму. Географія найбільш атрактивних маршрутів та регіонів розвитку культурно-пізнавального туризму. Географічна характеристика подієвого туризму. Класифікація подієвого туризму. Географія турів, центрів та регіонів подієвого туризму в Україні, Європейському туристичному регіоні, світі. Перспективи та потенціал розвитку подієвого туризму.

Видова структура ділового туризму. Класичні ділові поїздки та МІСЕ-поїздки. Географічна характеристика конгресно-виставкового туризму. Географія центрів та країн розвитку конгресно-виставкового туризму. Характеристика інсентив туризму. Організатори МІСЕ-заходів. Географія центрів ділового туризму в Україні та світі.

Підходи до визначення релігійного туризму. Паломництво та релігійний туризм культурно-пізнавального характеру. Види, функції та особливості паломництва. Релігійні та культові центри. Релігійні організації. Географія центрів та регіонів паломництва та релігійного туризму у християнстві, ісламі, буддизмі, іудаїзмі, індуїзмі.

Географічна характеристика міського туризму. Міста, як туристичні

центри, їх функції та типи. Туристичний потенціал міст. Малі та великі міста - туристичні центри. Туризм в мегаполісах та його географічна оцінка в умовах глобалізації. Основні підходи до визначення сільського туризму. Моделі організації сільського туризму. Географія регіонів та країн розвитку сільського туризму в Україні та світі. Підходи до визначення та ознаки екологічного туризму. Види екологічного туризму. Об'єкти та інфраструктура екологічного туризму. Географія центрів та регіонів розвитку екологічного туризму в Україні, Європейському туристичному регіоні та світі.

### **Туристичне країнознавство**

Сучасні підходи до тлумачення «країнознавства». Функції і завдання країнознавства. Міждисциплінарний характер науки країнознавства. Еволюція країнознавчої наукової думки. Наукові школи країнознавства. Видатні дослідники-країнознавці. Регіон як основний об'єкт дослідження в країнознавстві. Метод країнознавства: класична хорологічна концепція та парадигма територіальної організації. Принципи країнознавства. Екологічний підхід в країнознавстві: географічний детермінізм та географічний посибілізм. Інструментарій країнознавчого дослідження. Предмет країнознавства. Програма країнознавчого дослідження. Аналітичний та синтетичний типи досліджень. Підходи до країнознавчого дослідження: наукове, інформаційно-пошукове та публіцистичне країнознавство. Наукові концепції країнознавчого дослідження: концепція проблемного країнознавства, концепція культурно-образного країнознавства.

Передумови формування країнознавчої науки в туризмі. Система географічних наук в туризмі. Особливості та специфіка туристичного країнознавства. Категорійний апарат туристичного країнознавства. Туристичний центр. Туристська дестинація. Система країнознавчої інформації. Джерельна база країнознавчих досліджень в туризмі. Структура та характеристика джерел країнознавчої інформації для цілей туризму. Методика та технологія пошуку, накопичення і обробки країнознавчої інформації. Типова програма країнознавчого дослідження в туристичному бізнесі. Туристичне країнознавство в системі маркетингу туристичних підприємств. Країнознавство та статистична звітність підприємств туристичної індустрії.

Районування, як основний метод країнознавчого дослідження в туризмі. Принципи та критерії районування в туризмі. Поняття регіону. Регіоналізація. Підходи до визначення регіонів, їх різномасштабність. Межі регіону. Супермакрорегіон, макрорегіон, субрегіон, мезорегіон, мікрорегіон. Історико-географічні регіони. Сучасні підходи до регіонального поділу світу: Західна Європа, Східна та Центральна Європа, Північна Європа, Південна Європа, Південно-Західна Азія, Центральна Азія, Південна Азія, Східна Азія, Південно-Східна Азія, Північна Америка, Центральна Америка, Північна Америка, Англо-Америка та Латинська Америка, Мезоамерика, Країни Карибського басейну, Вест-Індія, Ла-Платські країни, Андські країни, Північна Африка, Західна Африка, Центральна Африка, Східна Африка, Південна Африка, Австралія і

Нова Зеландія, Океанія, Меланезія, Полінезія, Мікронезія. Історико-географічні субрегіони: Близький Схід, Середній Схід, Далекий Схід, Середня Азія, Сахель, Магриб, Левант, Закавказзя, Скандинавія, Прибалтика, Балканські країни. Особливості туристичного районування світу згідно з ЮНВТО (в залежності від обсягів турпоїздок, обсягів валютних находжень, темпів зростання чисельності відвідувачів). Типологія країн світу в залежності від геополітичного положення (географічного, демографічного, економічного, політичного, історичного), наявності природно-рекреаційних ресурсів, стану туристичної інфраструктури. Типологія країн за економіко-географічними передумовами сталого розвитку туризму.

Географічна характеристика країни с точки зору туризму. Опис території країни, її властивостей і складу. Визначення географічного положення країни. Географічне положення як умова розвитку туризму в країні. Послідовність опису природного середовища країни. Природні умови та природні ресурси країни, що мають інтерес для туризму. Туристична характеристика клімату в країні. Визначення кліматичних поясів та параметрів клімату та їх впливу на туристичну активність в країні. Сезонні коливання кліматичних умов в країні, як фактори розвитку туризму. Оцінка параметрів погоди в процесі країнознавчого дослідження. Вивчення вод світового океану та внутрішній вод, як елементів туристичної характеристики країни. Туристична характеристика морів, річок, озер та болот. Підземні води та їх роль в підвищенні туристичної привабливості країни чи регіону. Туристична характеристика рослинного та тваринного світу країни (флора і фауна). Визначення природних рослинних зон і країні. Оцінка умов існування тварин в країні. Тварини та рослини, що зникають і що охороняються. Ендемічні та реліктові тварини і рослини. Природоохоронна діяльність в країні. Опис природоохоронних територій (державних заповідників, заказників, резерватів та національних парків), як специфічних об'єктів туризму. Унікальні природні явища та природні об'єкти в країні.

Вплив політичних умов в країні на розвиток туризму. Політична характеристика держави. Суверенітет держави. Визначення наявності залежних та спірних територій. Політичні конфлікти та «гарячі точки». Визначення форми правління в країні (монархія, республіка, країни Співдружності, джамахирія) та форми державного устрою (унітарна, федеративна та конфедеративна держава). Плюралістичні та клерикальні держави та типи політичного режиму в країні. Політична структура країни, її відношення до однопартійних чи багатопартійних держав. Столиця країни та адміністративно-територіальний поділ. Державні символи. Державна та офіційні мови в країні. Назви державних органів влади та державних посад. Входження країни в міжнародні організації і союзи. Політичні блоки та економічні союзи. Змішані блоки країн. Підписані країною міждержавні договори та протоколи. Економічні умови в країні та їх вплив на розвиток туризму. Оцінка рівня економічного розвитку країни та його вплив на туризм. Визначення укладу економіки країни та головних статей експорту та імпорту. Оцінка галузевої структура економіки, що має вплив на розвиток туризму (ступінь розвитку туристичної інфраструктури): транспорт, готельне та з

ресторанне господарство, мережа туроператорів та турагентів, зв'язок, комунальне господарство, індустрія розваг і дозвілля, охорона здоров'я, освіта, спорт, сільське господарство, народні промисли. Характеристика грошової одиниці країни. Банкноти і моменти, що мають ходження. Роль історичної інформації в підвищенні туристичній привабливості країни. Основні напрямки історичної характеристики країни для сфери туризму: історія становлення держави, історія народів, видатні історичні події, видатні історичні особи, історичні регіони, археологічні та історичні пам'ятки.

Населення країни як фактор (умова) та суб'єкт розвитку туризму в країні. Значення демографічної характеристики населення для визначення туристичної привабливості країни. Оцінка показників «якості» населення країни, структури зайнятості та рівня безробіття. Розміщення та густота населення. Розселення та ступінь урбанізації в країні. Опис міста та передмістя, як основних туристських DESTINATIONІЙ країни. Основні підходи до районування міста. Агломерати та мегаполіси країни. Процеси субурбанізації. Визначення головних міст країни. Характеристика сільських поселень. Форми сільського розселення в країні. Оцінка стану міграції населення в країні. Туристична характеристика народів країни. Визначення расового, етнічного та національного складу населення, національних меншин та аборигенів. Релігійна приналежність людини як важлива складова туристичного вивчення народів країни. Характеристика релігійного складу населення. Традиційні та нетрадиційні релігії і вірування в країні. Релігійні конфесії, що існують в країні. Наявність і роль в країні релігійного права. Туристична характеристика культури народу, як об'єкту атракції. Складові культури. Характеристика мови та писемності в країні. Вхідження мови народу в мовну групу та мовну сім'ю. Відмінності між літературною та розмовною мовою. Існування діалектів мови. Невербальні форми спілкування народу. Символіка кольору. Характеристика мистецтва в країні. Характеристика національної архітектури та архітектурних пам'яток, музики і театру. Опис фольклору та його жанрів. Характеристика декоративно-прикладного мистецтва. Місце музеїв в туристичному описі країни. Видатні твори мистецтва. Культурні події та явища. Необхідність врахування культурних традицій народу в туристичній характеристиці країни. Етнічні, етнографічні та національні традиції. Опис звичаїв, обрядів, ритуалів та церемоній. Народні свята, фестивалі та ярмарки в країні. Характеристика національного одягу, народної творчості та ремесел. Традиційні для країни види спорту. Розвиток масової культури в країні. Кулінарія як компонент культури. Традиції та культура харчування народів. Продукти харчування та раціон. Національна домашня та ресторанна кухні. Найпоширеніші кухні світу та їх характерні риси. Національні страви та напої. Релігійні особливості та обмеження в харчуванні. Цивілізаційний підхід в туристичному країнознавстві. Цивілізаційний базис. Види сучасних цивілізацій. Проблеми міжцивілізаційних взаємовідносин в умовах глобалізації та розвитку міжнародного туризму.

Послідовність туристичного опису країни. Стан розвитку туристичної галузі в країні та її місце на міжнародному ринку туристичних послуг. Структура

та динаміка туристських потоків, грошових надходжень та витрат. Види туристичних ресурсів. Об'єкти туризму за їх класифікацією. Основні туристські дестинації країни. Туристські атракції. Рекреаційні зони, курорти та парки. Розроблені туристичні маршрути. Розвинуті види туризму в країні та їх географія. Органи управління туризмом та туристична політика. Рекорди країни. Спеціальна туристична інформація про країну та необхідність її отримання туристом. Збір інформації щодо природних небезпечностей, безпеки життя, здоров'я та власності. Врахування поясного часу та його різниці з київським часом. Ступінь розвитку телефонного та мобільного зв'язку. Список довідкових телефонних номерів. Курси обміну національної валюти в основні валюти світу. Перелік святкових та неробочих днів. Робочий та неробочий час в країні. Напруга і частота електричного струму та специфіка електричної фурнітури в готелях. Митні правила, обмеження та туристичні формальності країни. Необхідність отримання візи, реєстрація та строки перебування в країні. Правила поведінки в країні. Можливість та розміри чайових в закладах гостинності. Туристична характеристика видів транспорту та спеціальної транспортної інфраструктури. Транспортна мережа, платні автотраси та можливість прокату авто. Правила дорожнього руху. Традиційні покупки туристів в країні та сувеніри.

Структура та загальна характеристика європейського туристичного регіону. Туристичне районування та зонування території країн СНД, зарубіжної Європи та країн Східного Середземномор'я. Провідні туристичні країни регіону, їх туристичні центри, розвинені види туризму.

Структура та загальна характеристика Близькосхідного туристичного регіону. Туристичне районування та зонування території країн Південно-Західної Азії, Єгипту та Лівії. Провідні туристичні країни регіону, їх туристичні центри, розвинені види туризму.

Структура та загальна характеристика Південно-Азійського та Азійсько-Тихоокеанського туристичного регіону. Туристичне районування та зонування території країн Південної, Південно-Східної, Східної Азії, Австралії та Океанії. Провідні туристичні країни регіону, їх туристичні центри, розвинені види туризму.

Структура та загальна характеристика Африканського туристичного регіону. Туристичне районування та зонування території країн Африки (крім Лівії та Єгипту). Провідні туристичні країни регіону, їх туристичні центри, розвинені види туризму.

Структура та загальна характеристика Американського туристичного регіону. Туристичне районування та зонування території країн Північної, Південної, Центральної Америки, острівних країн і територій Карибського басейну. Провідні туристичні країни регіону, їх туристичні центри, розвинені види туризму.

### **3.2. РЕКРЕОЛОГІЯ**

Рекреація та рекреологія. Проблеми визначення предмету рекреології. Становлення рекреології як самостійної дисципліни. Основні концепції рекреології. Актуальні питання рекреаційних досліджень в Україні. Вивчення рекреаційного попиту та рекреаційних потреб.

Поняття «рекреація». Рекреація і туризм: спільне та відмінне. Основні фази рекреації. Функції рекреації. Загальні тенденції розвитку рекреації. Рекреація і відпочинок. Поняття господарчий потенціал рекреації. Рекреаційне освоєння. Погляди на рекреаційну освоєність. Категорія «вільний час». Класифікації часу. Основні властивості рекреаційного часу. Рекреаційний простір.

Поняття «рекреаційний потенціал». Основні властивості рекреаційного потенціалу. Оцінки рекреаційного потенціалу. Поняття «рекреаційні ресурси». Рекреаційні ресурси як частина рекреаційного потенціалу. Поняття «природні умови». Рекреаційна ємкість та рекреаційний потенціал. Поняття «туристські ресурси». Рекреаційні потреби людини. Рекреаційні потреби суспільства. Генеза рекреаційних потреб. Фактори формування рекреаційних потреб. Аналіз рекреаційних потреб. Класифікаційні підходи до рекреаційної діяльності. Фактори формування структури рекреаційної діяльності. Основні тенденції в розвитку рекреаційної діяльності.

Загальні засади районування. Рекреаційне районування. Рекреація як галузь сфери послуг. Методичні підходи до оцінки рекреаційних ресурсів. Рекреаційне районування світу. Рекреаційне районування України.

Характеристика природних ресурсів Північноєвропейського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Південно-Європейського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Західноєвропейського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Східного і Центральноєвропейського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Північноамериканського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Центральноамериканського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Південноамериканського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Карибського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Австралійсько-Тихоокеанського рекреаційного регіону. Характеристика природних ресурсів Північно-Східного Азіатського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Південно-Східного Азіатського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Південного Азіатського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Центрального Азіатського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Центрального Африканського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Північно-Африканського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Південно-Африканського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Західноафриканського рекреаційного району. Характеристика природних

ресурсів Східно-Африканського рекреаційного району. Характеристика природних ресурсів Російського рекреаційного регіону.

### 3.3. ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

#### Основи туризмознавства

Туризм як сфера господарської діяльності. Туризм як вид соціокультурної та рекреаційної діяльності. Третинний сектор економіки. Поняття туристичної послуги, її соціально-економічна характеристика. Значення сфери послуг та її складової частини - туризму в структурі народного господарства країни. Роль та місце туризму в сучасному суспільстві. Соціально-економічні проблеми розвитку туризму в суспільстві. Туристична економіка. Основні поняття та визначення в туризмі: турист, туризм, туристична діяльність, туристична та паратуристична інфраструктура, туристична індустрія, туристичні ресурси, суб'єкт туристичної діяльності. Функції туризму в суспільстві: оздоровча (рекреаційна), виховна, політична, економічна, екологічна, холистична, господарсько-економічна функція туризму. Умови розвитку туризму: природно-географічні, історико-політичні, соціально-економічні, демографічні. Зовнішні та внутрішні умови та фактори розвитку туризму. Фактори залучення (що спонукають до подорожі) та фактори розподілу і диференціації попиту (що впливають на вибір місця подорожі). Туристичний продукт та його складові: туристичні послуги, туристичні товари, антропологічні умови та ресурси. Специфічні особливості туристичного продукту як товару.

Сегментація ринку туристичних послуг. Види туристичних послуг та їх функціональна класифікація. Організація послуг комунікацій, організація послуг розміщення, організація послуг харчування, організація рекреаційних послуг. Просторова структура триступеневої організації послуг; соціальна структура ядрово-мережної організації послуг. Соціально-економічне значення сфери послуг. Міжнародна система послуг. Способи постачання послуг. Специфіка виробництва та постачання послуг. Споживачі й виробники туристичних послуг. Туристичне посередництво. Туристичний консорціум та корпорація. Ресурси туризму. Види ресурсів та їх цінність. Мотивація та потреби споживачів (туристів). Попит на туристичні послуги та специфіка його формування. Мотивація подорожей. Попит на міжнародному туристичному ринку. Споживчі вимоги до якості туристичних послуг.

Класифікація туризму за різними ознаками класифікації: за спрямованістю туристичних потоків; за охопленням території; за терміном подорожі; за сезонністю; за ступенем організованості; за демографічним та соціальним складом учасників подорожі; за формою організації подорожі та обслуговування; за засобом пересування; за метою подорожі. Значення туризму за видами. Класифікація туризму за формами: групові та індивідуальні подорожі. Класифікація маршрутів та турів за територіальною ознакою, за вибором засобів пересування, за сезонністю, за тривалістю, за змістом програм, за складом учасників подорожі, за формою організації подорожі, за побудовою траси

маршруту. Класифікація туристичного обслуговування. Класифікація туристичних підприємств. Види підприємств - туроператорів та турагентів. Типи туристів та ознаки їх класифікації.

Статистика туризму: методологія розрахунків та показники розвитку міжнародного туризму. Терміни «турист», «відвідувач», «подорожани». Основні показники, які включені в статистику туризму. Рекомендації ВТО по метрологічній структурі туризму. Проблеми обліку туристичних витрат та розрахунок мультиплікативного ефекту туризму. Сталий розвиток туризму та DESTИНАЦІЙ. Міжнародні документи, які обумовлюють перспективи розвитку туристичної сфери в світі. Туристичне господарство країни. Геопросторова модель туризму.

Питання періодизації історії світового туризму та історичні передумови його виникнення. Подорожі в Стародавньому світі та Середньовічній Європі. Визначні мандрівники минулого та епоха великих відкриттів. Соціально-економічні передумови сучасного етапу розвитку туризму. Перші організовані туристичні подорожі в світі. Історія виникнення туристично-екскурсійної справи. Початок туристичної справи в Росії та Україні. Розвиток туризму в СРСР у 20-60-ті роки ХХ сторіччя. Загальна характеристика стану туристичної індустрії СРСР в 70-80-ті роки. Загальна характеристика стану туристичної індустрії СРСР в 70-80-ті роки: БММТ «Супутник», ВАТ «Інтурист» та Всесоюзної центральної Рада по туризму та екскурсіям. Характеристика розвитку туризму в світі на сучасному етапі. Транснаціоналізація готельно-туристичного бізнесу. Міжнародні туристичні організації та їх роль в проведенні світової (регіональної) туристичної політики. Показники стану та перспективи розвитку туризму в світі, їх динаміка. Міжнародне співробітництво в галузі туризму.

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

Всесвітня туристична організація: структура, роль та значення у формуванні міжнародних туристичних обмінів. Комітети та комісії ВТО: їх функції, завдання. Туристичні прибуття: їх структура. Формування туристичного балансу країни. Країни активного та пасивного туризму. Формування міжнародних контактів та міжнародної туристичної політики. Міжнародні організації: загальні, спеціальні, регіональні та інші. Інтеграційні та глобалізаційні процеси в туризмі. Міжнародна інтеграція в туризмі. Формування та роль транснаціональних корпорацій у сфері туризму.

Структура управління туристичною сферою в Україні. Завдання та функції Державного агентства розвитку туризму України (ДАРТ). Документи, які регулюють діяльність виконавчих органів в галузі туризму. Установи та організації управління туризмом в Україні. їх основні функції та завдання. Недержавні громадські організації та їх місце в регулювання та розвитку туристичної сфери. Сучасний стан та перспективи розвитку туризму в Україні. Показники, як характеризують стан туристичного ринку, кількість туристів та екскурсантів за регіонами, районами, містами та курортами. Державні,

національні програми розвитку основних туристичних дестинацій. Законодавчі та підзаконні акти розвитку окремих туристичних дестинацій. Програми розвитку окремих видів туризму. Місцеві та регіональні туристичні програми та концепції.

Організаційно-правовий механізм регулювання туристичної діяльності. Туристичне законодавство. Закон України «Про туризм»: положення, статті, регулювання. Соціальний механізм регулювання. Соціальне значення туризму. Соціальні пільги та туризм. Досвід міжнародних країн у формуванні туристичних пакетів та програм для різних соціальних груп. Економічний механізм регулювання. Економічне значення туризму та його внесок в державний, місцевий бюджет. Податкові державні та місцеві пільги щодо розбудови туристичної інфраструктури. Екологічний механізм регулювання. Екологічний туризм та геологістика природних ресурсів країни. Транскордонне співробітництво та стимулювання міжнародних обмінів в прикордонних зонах (коридорах).

Ліцензування в туризмі. Види туристичної діяльності, що підлягає ліцензуванню. Ліцензійні умови та правила їх виконання. Вимоги до матеріально-технічної бази, кадрового складу та інші умови забезпечення ліцензійних умов. Сертифікація та стандартизація сфери складових індустрій туризму (за видами туристичних підприємств, за складовими туристичної сфери). Порядок надання туристичних послуг. Регіональні та місцеві правила та інструкції. Порядок проведення екскурсійної діяльності. Порядок надання дозволів на туристичний супровід. Кваліфікаційні вимоги до екскурсоводів. Ліцензування та сертифікація транспортних перевезень. Правила ліцензування автотранспортних перевезень, сертифікації маршрутів. Сертифікація закладів готельного господарства та ресторанного бізнесу. Державні стандарти та правила сертифікації засобів готельного господарства.

### **Організація туристичних подорожей**

Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності. Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг. Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми. Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми. Організація роботи back-офісів та call-центру туроператорів. Туроперейтинг. Агентський бізнес та формування агентської мережі. Агентський бізнес в туризмі. Види та форми агентської роботи. Організація агентського бізнесу з продажу квитків на авіа-, залізничні та автотранспортні перевезення.

Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою). Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці:

турцентр, туркомплекс, курорт. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Туристична освоєність території України. Основні туристичні регіони та райони України. Розвиненість туристичної інфраструктури впродовж транспортних коридорів. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру. Активізація туристів та засоби залучення туристів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів. Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи.

Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування. Види та характеристика програмних заходів в туризмі. Умови виконання програм перебування туристів. Створення бази реалізації програм перебування, партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів (для підприємств сезонної дії та лікувально-оздоровчого профілю).

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі. Комунікацій у безпосередньому спілкуванні та методи продажу сформувані основні канали збуту продукту. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнтури туристичної фірми. Порівняльний аналіз (позиціювання) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту. Змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту, а також його відповідність вимогам певних типів туристів. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень. Види транспортних подорожей та їх характеристика. Перелік нормативно-законодавчих актів, що регулюють міжнародні транспортні перевезення. Перевізні документи та правила їх оформлення. Питання безпеки туристичних транспортних подорожей. Перелік заходів, призначених для забезпечення безпеки транспортних подорожей. Діяльність міжнародних організацій з питань безпеки перевезень різними видами транспорту. Основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів. Особливості розробки транспортних маршрутів. Вимоги щодо парку транспортних засобів для перевезення туристів. Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах.

Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.

Сучасний стан ринку авіаперевезень. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на авіатранспорті. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Основні правила перевезення туристів та їх багажу на авіатранспорті. Основні види тарифів на авіатранспорті, що використовуються при формуванні ціни на авіа переліт туристів. Система пільг, що використовується на авіатранспорті. Умови організування чартерних перевезень. Авіа-чартер. Класи авіа перельотів. Система тарифів та пільг на авіатранспорті. Особливості перевезення багажу туристів. Організація карго-рейсів. Характеристика діяльності ІАТА як базової організації щодо регулювання міжнародних авіаперевезень, формування розкладу рухів рейсів на міжнародних маршрутах та встановлення нормативних тарифів. Порядок отримання сертифікату на продаж авіаквитків. Послідовність оформлення документів та основні вимоги щодо сертифікації посередницьких послуг з продажу авіаквитків.

Стан розвитку залізничних сполучень. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті.

Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Організація спеціальних залізничних турів (турпоїздів). Специфіка перевезення туристів залізничним транспортом за кордоном. Особливість залізничних перевезень на міжнародних маршрутах.

Особливості обслуговування водним транспортом та формування круїзних територій. Особливості лінійних та каботажних маршрутів. Типи та класи суден. Характеристику основних круїзних територій світу. Ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей. Ринок туристичних послуг морських (річкових) круїзів України. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка. Види круїзів та їх характеристика. Ознаки класифікації суден за категоріями та кают за розрядами. Особливості організації круїзів на міжнародних лініях. Основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні та особливості змісту програм обслуговування. Особливості організації берегового обслуговування туристів та організації екскурсійних програм. Особливості перевезення туристів на парамах та переправах. Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення: прогулянки вихідного дня; екскурсії анімаційні заходи, дискотеки та тематичні вечори тощо.

Види автотранспортних перевезень. Розробка туристичного автотранспортного маршруту. Визначення економічної ефективності рейсів та складання графіків руху. Диспетчеризація автотранспортних пасажирських перевезень. Розрахунок вартості проїзду. Організація перевезень на регулярних маршрутах. Особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту. Організація прокату автомобілів.

Поняття та основні види туристичних формальностей. Міжнародні форуми та конгреси з питань туристичних формальностей. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних

формальностей. Перелік основних нормативних документів, які забезпечують спрощення туристичних формальностей та встановлення візового режиму в ряді країн світу. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

Паспорти та їх види. Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Правила в'їзду-виїзду та транзитного проїзду через територію України та іноземних держав. Оформлення в'їзних віз. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів. Ступені захисту марки візи від підробки. Основні реквізити туристичної візи. Правила акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни. Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам. Міжнародна туристична візова політика України. Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав.

Визначення понять «митні формальності», «митний догляд», «митна декларація». Поняття митних формальностей та органи, що забезпечують їх виконання. Задачі Державної митної служби. Правила ввозу в Україну та вивозу з України речей і товарів. Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації. Основні реквізити митної декларації та порядок її заповнення. Визначте поняття «валютних формальностей». Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України. Визначення поняття «медико-санітарні формальності». Медико-санітарні формальності для туристів. Перелік міжнародних документів що регулюють питання в'їзду-виїзду в екологічно (медично) небезпечні території. Наведіть випадки закриття кордону із-за недопущення розповсюдження епідемії. Епідеміологічно небезпечні території та правила поведінки туристів при здійсненні подорожей. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України. Порядок надання медичної допомоги українським туристам на території іноземних держав. Вимоги щодо приготування їжі та споживання питної води в закордонних країнах. Місцеві туристичні формальності та збори.

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

Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів. Порядок заповнення та використання бланку туристичного ваучеру. Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи. Оформлення документів туристичної групи (на виїзд за кордон; туристичної групи, що подорожує в межах України; дитячої туристичної групи). Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань щодо поінформувати туристів при здійсненні подорожей за кордон.

Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Правила взаємодії туристичної фірми та готельного підприємства. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню. Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Навички пошуку й підбору туру та бронювання пакетних турів в режимі on-line. Порядок бронювання в режимі on-line. Визначення порядку бронювання через Інтернет. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.

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

Основні права та обов'язки туристів. Порядок відшкодування втрат в разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Порядок компенсації втрат. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора. Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.

Нормативно-правових акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Правила та норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей в Україні. Перелік нормативно-правових актів що забезпечують безпеку туристичних подорожей (міжнародних та і українських). Правила поведінки на транспорті. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті. Правила поведінки туристів в разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм та інші кримінальні дії). Правила поведінки туристів в разі виникнення травмонебезпеки, шкідливого впливу довкілля, пожежонебезпеки, випромінювання, підвищеної запиленості і загазованості повітря, впливу хімічних факторів тощо. Правила поведінки туристів в разі специфічних факторів ризику (природні та техногенні катастрофи, поганий стан об'єктів матеріально-технічного забезпечення, недостатня підготовка інструкторського персоналу, недостатня підготовка самих туристів, брак інформації тощо). Обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі. Обов'язки рецептивної туристичної фірми щодо надання допомоги в разі настання форс-мажорних обставин. Основні положення міжнародних документів з питань безпеки туристичних подорожей.

## **Організація анімаційної діяльності**

Поняття дозвілля. Місце дозвілля в структурі бюджету часу людини. Ознаки дозвілля. Мета дозвілля. Характеристики процесу розваг. Фактори, що впливають на вибір розваг. Класифікація підприємств індустрії дозвілля та розваг: вітчизняний та закордонний підходи. Передумови виникнення анімації в туризмі. Типологія анімації в туризмі: туристична анімація, рекреаційна анімація. Функції туристичної анімації: адаптаційна, стабілізуюча, оздоровча, інформаційна, удосконалююча, рекламна. Модель фахівця туранімації. Закордонний досвід підготовки фахівців з анімаційної діяльності. Вимоги до аніматорів. Трудограма професії тураніматора. Графік роботи аніматора.

Характеристика підрозділів, що надають анімаційні послуги. Фактори, що впливають на кількість та склад закладів дозвілля в готелях і туристичних комплексах. Склад анімаційної команди готелів та туристичних комплексів. Класифікація туристів. Психодіагностика туристів. Особливості роботи з туристами різних категорій. Форми роботи з різними віковими групами відпочиваючих. Класифікація туристів за ставленням до влаштування дозвілля. Національні особливості туристів та їх врахування при складанні анімаційних програм. Анімаційні програми для сімейного дозвілля. Матеріальна база анімації: перший, другий, третій рівні. Готельні анімаційні послуги та програми. Вимоги до побудови анімаційних програм. Напрями і програми туристичної анімації. Етапи формування анімаційних програм. Сценарій анімаційної програми: поняття, різновиди. Монтажний лист. Сценарний план. Сюжетний хід. Композиційна побудова анімаційної програми. Мізансцена анімаційної програми.

Гра як складне соціокультурне явище. Мотивація гри. Позитивний вплив гри на людину. Форми ігрової діяльності в туристичній анімації: спортивні, дворові ігри, рухливі, настільні, інтелектуальні, азартні, рольові ігри. Ігри за принципом віку учасників: дитячі, юнацькі, молодіжні, для осіб середнього віку, для осіб третього віку, універсальні, сімейні ігри. Ігри за кількістю учасників: масові, групові, індивідуальні, парні, командні ігри. Конкурсні, рольові, активізуючі ігри. Ігрова програма. Критерії оцінки якісного складу ігрової аудиторії. Оцінка ігрового майданчику ігрової анімації. Оцінка технічних засобів та реквізиту. Особливості розробки сценарію ігрової програми. Різновиди ігрових майданчиків для ігрової анімації. Особливості підготовки аудиторії до участі у ігровій анімації. Врахування кліматичних умов, пори року при складанні ігрових анімаційних програм. Методика проведення рухливих ігор: рухливі ігри на спортивних майданчиках, рухливі ігри в басейні. Аеробіка: оздоровча аеробіка, спортивна аеробіка. Побудова програм рухливих ігор.

Поняття та особливості емоційного впливу музики. Аудиторія музичних анімаційних заходів. Диференційований підхід при розробці музичних анімаційних програм. Історія зародження музичної анімації. Форми музичної анімації: концерт, музичний фестиваль, музичні конкурси, караоке, салонні

музичні заходи. Класифікація музичних фестивалів: за віковим цензом, за жанром музики, за рівнем професійності виконавців. Різновиди музичних конкурсів: професійні, аматорські, музично-ігрові конкурси. Особливості розробки музичних анімаційних програм в різних закладах розміщення туристів. Етапи становлення танцювальної культури. Форми сучасної танцювальної анімації: бал, танці під живу музику, дискотека. Особливості бальної культури. Танці під живу музику як найбільш розповсюджена форма танцювального дозвілля туристів. Особливості анімаційної дискотеки. Оцінка матеріально-технічної бази танцювальних заходів. Акустична характеристика танцювального майданчика. Різновиди акустики: жорстка, м'яка, оптимальна. Врахування гучності при складанні танцювальних програм.

Поняття вербальної анімації. Способи впливу на аудиторію за допомогою мови. Поняття візуального каналу (кінетичного коду). Характерні риси вербального спілкування. Необхідність знання іноземних мов при підготовці аніматорів дозвілля. Професійні якості, навички і вміння аніматорів. Імпровізація як найвища форма анімації. Ораторське мистецтво в анімації. Підготовка аніматорів-розмовників: комплекс вправ для дихання, гімнастика для м'язів обличчя, артикуляційна гімнастика. Вправи для досягнення м'язової свободи. Форми сучасної вербальної анімації та їх характеристика. Монолог, діалог, дискусії, диспути, суперечки, лайки, бесіди, обговорення, творчі зустрічі, лекції, розповіді. Тематика лекцій та врахування аудиторії при складанні вербальної анімаційної програми.

Поняття шоу. Різновиди анімаційних шоу: сценічні шоу, технічні шоу. Характерні ознаки сценічних та технічних шоу. Мета шоу-програм. Найвідоміші сценічні та технічні шоу, що слугують факторами атракції туристів в усьому світі. Техношоу: космічні, авіаційні, автомобільні, морські шоу. Поняття театралізації в анімаційних сценічних шоу туристсько-рекреаційних закладів. Способи театралізації анімаційних програм. Різновиди сцени при розробці шоу-програм: сцена-арена, сцена-коробка, сцена-подіум, сцена-шашка, просторова сцена. Необхідність врахування матеріально-технічної бази анімаційних шоу. Характеристика шоу: кафешантани, кафконси, кафе-театри, мюзік-холи, кабаре, вар'єте, фольклорні шоу країн світу.

Поняття свята. Психологічні особливості впливу свята на людину. Різновиди свят: побутові (сімейні), релігійні, державні, календарні, свята казкових героїв і окремих професій, офіційні і неофіційні свята, сільські та міські свята, постійні та разові свята. Народні свята як об'єкти культурно-пізнавального туризму. Відомі свята їжі та напоїв, свята квітів, тварин, екзотичні свята, релігійні свята як об'єкти атракції туристів. Особливості організації карнавальної анімації. Найбільші та найцікавіші карнавали народів світу.

### **Організація екскурсійних послуг**

Основні визначення екскурсії: відповідно до Ліцензійних умов, Закону «Про туризм». Ознаки екскурсії, їх характеристика: активність, логічна

послідовність, випереджувальна роль показу. Екскурсійний процес, його складові. Завдання екскурсійного процесу. Вимоги до екскурсії. Мета, завдання та форми проведення екскурсії. Функції екскурсії: інформація, культурний відпочинок, розширення кругозору, формування інтересів. Екскурсія як форма туристської послуги. Екскурсійний метод. Вимоги екскурсійного методу. Екскурсійний аналіз. Групи екскурсійного аналізу. Види аналізу. Показ, розповідь, рух - основні елементи екскурсії. Види показу. Вимоги до розповіді на екскурсії. Тематика екскурсій. Вимоги до тематики.

Етапи удосконалення класифікації екскурсій. Сучасна класифікація екскурсій. Класифікація екскурсій залежно від змісту, тематики, складу учасників, місця проведення, способу пересування, форми проведення, тривалості. Характеристика екскурсії залежно від групових ознак. За змістом: оглядові й тематичні. За складом учасників для: дорослих і дітей, місцевого населення і туристів, сільського й міського населення, організованих груп та індивідуалів, бізнес-екскурсії. За місцем проведення: міські, заміські, музейні. За способом пересування: пішохідні та з використанням різних видів транспорту. За формою проведення: екскурсія-масовка, екскурсія-прогулянка, екскурсія-концерт, екскурсія-спектакль, екскурсія для спеціальної аудиторії, навчальна екскурсія, пробна екскурсія.

Організація та зміст процесу розробки нової екскурсії. Творча група, її склад. Колективний характер роботи. Розподіл і виконання обов'язків членів групи. Термін підготовки екскурсії. Основні етапи підготовки екскурсії: визначення цілі, вибір теми, підбір та вивчення літературних джерел; робота зі змістом екскурсії; знайомство з експозиціями і фондами музеїв; підбір та вивчення екскурсійних об'єктів; складання та інспектування маршрутів; підготовка контрольного тексту екскурсії; мова екскурсовода; комплектування «портфеля екскурсовода»; вибір методичних засобів; складання методичних розробок; висновок методиста про текст і методичну розробку; прийом екскурсії; затвердження екскурсії. Порядок складання технологічної карти екскурсії. Індивідуальний текст екскурсії, його особливості. Структура тексту.

Призначення методики проведення екскурсії. Загальна й часткова методика. Характеристика методичних способів: асоціація щодо порядку часу, асоціація щодо єдності місця, словесні методи (усна розповідь, бесіда, пояснення, переказ змісту, цитування тощо). Наочні методи: демонстрація в натурі та в зображенні, спостереження тощо. Практичні методи: огляд об'єкта, спостереження згідно із завданням екскурсовода. Метод вправ: вироблення навичок та умінь екскурсантів. Вимоги екскурсійної методики: методичні способи показу, розповіді, рух в екскурсії, використання «портфеля екскурсовода», техніка проведення екскурсії та контакт екскурсовода з групою. Особливі методичні прийоми. Прийоми демонстрації наочних матеріалів. Техніка проведення екскурсії. Вимоги до техніки проведення екскурсії.

Поняття «професійна майстерність екскурсовода». Складові «професійної майстерності екскурсовода». Вимоги до екскурсовода. Особистість екскурсовода. Права та обов'язки, навички та уміння екскурсовода,

їх формування. Шляхи підвищення професійної майстерності екскурсовода. Культура та техніка мови екскурсовода, їх складові. Невербальні засоби мовлення. Психологічні завдання екскурсовода: формування та підтримка інтересу до екскурсії, організація уваги на екскурсії.

Суть, основа та принципи диференційованого підходу. Диференційований підхід до організації, змісту й методики підготовки та проведення екскурсій залежно від груп екскурсантів. Формування різних груп екскурсантів. Особливості підготовки та проведення екскурсій для різних груп: учасників звичайної екскурсії, навчальних екскурсій, екскурсій для сільського населення, екскурсій для туристів, екскурсій для молоді тощо.

### **Туроперейтинг**

Характеристика основних понять як об'єктів вивчення дисципліни. Етапи розвитку туроперейтингу. Поняття «туроперейтинг» та види діяльності туроператора. Предмет діяльності туроператора. Профіль роботи туроператора. Схема організації роботи туроператора по розробці і реалізації туристського продукту. Класифікація та види туроператорів. Основні типи туроператорів. Оператори масового ринку. Оператори спеціалізовані: на певному продукті/послугі і сегменті ринку. Туризм спеціального інтересу і певного місця призначення. Місцеві туроператори. Організація турів для внутрішнього туризму. Виїзні (ініціативні) туроператори. Рецептні туроператори. Функції туроператорів та турагентів. Структура туристичного ринку. Суб'єкти ринку виробника, їх класифікація та характеристика. Прояв глобалізаційних процесів в індустрії туризму. Світовий та макро- регіональний ринки готельних та транспортних послуг, особливості функціонування туристичної індустрії. Геопросторова організація світового туристичного ринку. Схеми реалізації та просування туристичного продукту. Методи збуту туристичного продукту. Зовнішні та внутрішні фактори туроперейтингу. Оцінка їх впливу.

Організація туроператорського та турагентського бізнесу: нормативно-правові вимоги. Вимоги щодо ліцензування туроператорської та турагентської діяльності. Регуляторні вимоги щодо організації туроператорського та турагентського бізнесу. Роздрібні й оптові туристичні фірми і їхнє місце в структурі каналів збуту. Типова організаційна структура туроператора: взаємозв'язок роботи підрозділів. Види та форми агентської роботи. Класифікація турагентів. Види агентів. Агентські мережі. Власні бюро продажів туроператора та їх головні функції. Види ринкових каналів просування туристичного продукту. Формування збутової мережі туроператорів. Формування збутової мережі. Канали просування і реалізації турпродукту. Форми організації збуту туристського продукту. Роль турагентств в турбізнесі. Система комісійних як основа взаємин між турагентом і туроператором. Характер контрактних стосунків між туроператором і турагентством. Контрагентська мережа і основні умови агентських угод. Види та форми інтеграції на ринку туристичних послуг. Тлумачення терміну «аквізитор». Джерела аквізиції туристів. Аквізиція туристів та основні методи

продажу в туризмі.

Зміст робіт з турпроекування. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Асортимент послуг туроператорів. Диференціація пропозицій туроператора. Вибір географії подорожей та сегментування та різних туристичних ринках. Мотивація подорожей та формування пакетів послуг. Графоаналітичні моделі програм обслуговування. Алгоритм розроблення програми обслуговування. Планування туристичних подорожей. Схеми роботи туроператора по реалізації та організації турів. Позиціонування турів та туроператорів на конкурентному ринку. Визначення портрету споживача й потреб туристів. Стадії планування туристського пакету. Договірний план та переговори з постачальниками послуг. Узгодження плану туристичного обслуговування з постачальниками. Типова тимчасова шкала туроперейтингової програми. Принципи вибору місць прийому. Послідовність робіт по вибору постачальників послуг (контрагентів). Ухвалення рішення про місце призначення; засобі розміщення; тривалість туру. Етапи формування та реалізації туристичного продукту фірми. Рекомендована структура туристичного продукту для кожного з видів туристичного ринку. Програма туристичного обслуговування. Визначення програмного туризму. Програмний туризм та особливості формування пакетних турів. Перелік технологічної документації, що забезпечує процеси вибору маршрутів та формування турів. Основні етапи розробки туристичного продукту. Види програм обслуговування: рекреаційна, курортна, пізнавальна; спортивна, освітня; ділова і ін. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. Цілі програмного туризму з точки зору: туристського менеджменту; туристського маркетингу; технології обслуговування туристів, мети подорожі і типології туристів. Розроблення туру та калькулювання його вартості. Бонусні програми туроператорів.

Характеристика термінів: «програмне обслуговування в туризмі», «програма перебування туристів». Види програмних заходів та їх характеристика. Елементи програми туристичного обслуговування. Принципи створення та умови виконання програм перебування туристів. Умови і принципи розробки туру. Вербальна модель туру. Процес розробки. Правила розроблення програм перебування туристів. Технологічні документи і правила їх оформлення. Перелік робіт по створенню туристичної пропозиції фірми. Фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів. Особливості складання програм перебування для різних типів туристів. Порядок і етапи розробки турпродукта. Основні і специфічні потреби туристів. Початкова диференціація туристських поїздок. Споживчі властивості туру.

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Основні фактори, що впливають на поведінку покупців. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми у спілкуванні з клієнтами. Нівелювання

комунікативних бар'єрів. Формування банку даних постійних клієнтів туристичної фірми. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

Поняття та зміст рецептивного туроперейтингу. Ресурси рецептивного туроперейтингу. Туристичні ресурси рецептивного туропейтингу в Україні. Туристичні центри та дестинації рецептивного туропейтингу. Види туризму рецептивного українського туропейтингу. Диференціація пропозицій рецептивних туроператорів. Позичування турів і туроператорів на ринку. Формування взаємовідносин з продуцентами (підприємствами-виробниками) туристичних послуг. Форми співпраці рецептивних туроператорів з продуцентами туристичних послуг. Формування каталогу пропозицій рецептивного туроператора. Особливості формування програм прийому та організації відпочинку іноземних туристів. Особливості організації та надання додаткових послуг рецептивних туроператорів. Бонусні програми національних туроператорів та налагоджування відносин із зарубіжними та вітчизняними бізнес-партнерами.

Оцінка туристичного ринку країни-партнера. Етапи дослідження: загальна характеристика стану внутрішнього ринку країни, ступінь інтегрованості ринку, стан та рівень доступності туристсько-екскурсійних ресурсів, стан та рівень розвитку сфери гостинності, територіальна організація ринку пропозицій, аналіз запропонованого турпродукту, оцінка туристичного процесу, стан двосторонніх відносин та туристичні формальності, освоєність та оригінальність турпродукту. Мета та критерії оцінювання туристичного ринку закордонної країни. Туристичний пакет як найпопулярніша форма продажу турпродукту. Формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів. Формування каталогу пропозицій ініціативного туроператора. Розподіл робіт між службами та підрозділами туроператора в процесі обслуговування та надання туристичних послуг. Брендування, просування та організація збуту продукту ініціативного туроператора.

Світовий ринок туроператорів консолідаторів: стан та перспективи розвитку. Міжнародний туроперейтинг. Умови роботи та організації консолідаторського бізнесу. Формування розгалуженої (інтегрованої) структури збуту послуг консолідатора. Особливості формування технологічних етапів (стадій) туристичного обслуговування консолідаторів. Формування договірної плану туру. Безвідзивний та відзивний комітмент. Бронювання та блокування місць в готелях і на транспорті. Умови отримання блоків місць в підприємствах туристичної індустрії. Комітмент. Договірне забезпечення та форми співпраці консолідаторів з туроператорами та турагентами.

Організація співпраці між туроператорами. Робота міжнародного туроператора з організації пакетних пропозицій та індивідуальних турів. Особливості оформлення міжнародних договорів (контрактів) між туроператорами та представниками-рецепціоністами (транспортним підприємством, закладами готельного господарства та ін.). Типова форма (зміст) договору (угоди) про співробітництво. Особливості договору чартеру

(фрахту). Робота чартерного відділу. М'який та твердий блок. Права та обов'язки сторін, обмеження та права туроператора. Процес бронювання послуг транспортних, екскурсійних підприємств. Наземне обслуговування. Процедура бронювання пакетних турів. Правила оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Порядок бронювання через Інтернет. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг. Порядок бронювання в режимі on-line. Особливості доступу, пошуку, підбору та реалізації пакетних турів на основі агентського договору. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі. Обов'язки представника туристичної компанії за кордоном та його повноваження. Суть і значення якості туристських послуг. Споживчі властивості і споживчі параметри туристських послуг. Критерії оцінки та оцінювання якості послуг. Якісна характеристика пакетного туру та параметри оцінювання відповідності замовлених і наданих турпослуг. Експертна оцінка оптимального обслуговування туристів під час подорожі. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.

### **3.3. ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя (У-ХУ віки н.е.); новий час (XVI ст. ~ початок ХХ ст.). Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Шумері, Ірані, Єгипті та їх особливості. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення - «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків. Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на

перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи. Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій. Тема акцентує увагу на наступних аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями. Опрацювання наступних документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджуваної стандартизації. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

Основи діяльності готельного господарства - надання ночівлі. Готельне господарство - невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю.

Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування. Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності. Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо. Курортні готелі - їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг. Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень. Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі і відпочинку. Особливості організації флайтелів, - готелів для любителів авіаційного спорту. Функціональні особливості підприємств: особливостями умов для відпочинку і спортивних розваг; організацією харчування; послугами торгівлі; можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду; особливостями організації приміщень для ігор дітей.

Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії. Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств

готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності в класифікації готельних господарств. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю. Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики. Комфорт - якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю. Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо. Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю.

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від \*\*\*\*\* зіркових до \* зіркових. Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

Підприємство готельного господарства - це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме

приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер- президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію) , однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно. Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номеру обов'язково враховуються просторові параметри. Приміщення для побутового обслуговування на поверххах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації. Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи - головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення. Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і

конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів. Оздоблюючі матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів.

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне

прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення». Нормативні документи: «Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт». Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування в фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Раціональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.

Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість - послуга - середовище гостинності». Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування - діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список

осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі. Сутністю технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення і додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою

першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом. Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах. Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, 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 в мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби в підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей системою оновлення інформаційної бази. Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила.

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах. Система організації продовольчого

постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів. Норми природних збитків. Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків. Організація механізації і автоматизації вантажно-розвантажувальних робіт у складському господарстві. Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності. Шляхи зниження видатків по тарі.

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів. Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів у готельному господарстві. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх проведення і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельно-технологічного устаткування в готельному господарстві. Організація метрологічної служби. Основне завдання метрологічної служби. Вимоги нормативно-технічних документів Державної системи вимірів (ДСВ). Організація і порядок проведення перевірок, ревізій і експертиз засобів виміру.

Договірні відносини з метрологічними службами. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами Міністерства охорони здоров'я України. Організація роботи санітарного лікаря готельного господарства. Організація і методи проведення дезінфекції, дезінсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства.

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттепроводи в підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттепроводу і його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Побутові пилососи. Підлогомиїні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці». Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та

ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються. Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні і візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, проведення його, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Умови встановлення нових норм і перегляд діючих. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

Раціональна організація праці - суть, завдання. Система Тейлора - зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрямки наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце - зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату (температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства. Структура робочого часу. Зміст, завдань і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу (трудомісткість операції), норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві. Структура робочого часу. Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх класифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку всіх видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці.

### 3.4. ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Підприємство - основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг. Основні поняття та визначення у сфері послуг (послуга, надання послуги, постачальник послуги, виконавець послуги, споживач послуги, група однорідних послуг, підгрупа однорідних послуг, вид послуг та ін.). Класифікація послуг згідно з ДСГУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення». Загальні вимоги до послуг та обслуговування. Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування. Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг. Конкурентна стратегія закладів ресторанного господарства на ринку послуг, класифікація закладів ресторанної о господарства. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства. Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, їх виробнича структура, асортимент продукції, форми обслуговування. Характеристика заготівельних підприємств: фабрики-заготівельної, фабрики-кухні, домашньої кухні, спеціалізованих цехів. Раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства Принципи формування мережі, її показники. Критерії планування відкриття нових закладів ресторанного господарства. Основні правила роботи закладів ресторанного господарства. Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності (закладів, підприємств) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Статут підприємства, його структура. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, які впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства. Особливості створення виробничо-торговельної структури заготівельних та доготівельних підприємств. Моделювання виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства з метою одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію.

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форм поставок сировини та продовольчих товарів,

централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація вхідного контролю якості товарів та продовольчої сировини згідно СанПіН 42-123-5777-91. Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби в предметах матеріально-технічного призначення. Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства. Організація паливно-енергетичного постачання та енергетичного господарства закладів ресторанного господарства. Логістичний підхід до управління матеріальними потоками Удосконалення організації постачання в галузі.

Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень, обладнання та тара, що в них застосовуються. Організація складських процесів з елементами логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства. Організація тарного господарства. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства. Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів у ресторанному господарстві.

Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Структура виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці. Класифікація виробничих процесів. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеню автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Особливості їх застосування в сучасних умовах. Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: спеціалізація, пропорційність, паралельність, прямоточність, безперервність, ритмічність, автоматичність, гнучкість, гомеостатичність, їх характеристика та основні показники. Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика. Поняття типу виробництва.

Характеристика типів виробництва: одиничного, серійного, масового, дослідного. Характеристика робочих місць виробництв різних типів. Кількісна характеристика виробничих підрозділів підприємства - рівень спеціалізації робочих місць. Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побудову й ефективність. Передумови підвищення ефективності виробництва. Організація дільниць, відділень, окремих робочих місць. Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрямки оперативного планування виробництва, його організаційні особливості. Нормативна база оперативного планування виробництва. Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Значення та склад виробничої програми підприємства. Техніко-економічне обґрунтування виробничої програми. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів. Розробка наряду-замовлення, планового меню, плану-меню, їх характеристика. Фактори, що враховуються при складанні виробничої програми закладів ресторанного господарства Види меню та їх характеристика. Оптимізація меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на складання меню. Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів - заготівельних, доготівельних, спеціалізованих Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Асортимент напівфабрикатів які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Асортимент напівфабрикатів які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів із неї, технологічні лінії та дільниці. Організація робочих місць у цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Асортимент напівфабрикатів які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць в овочевому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в цеху. Організація робочих

місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів. Організація роботи гарячого цеху. Принципи розміщення приміщення гарячого цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення гарячого цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Відділення, що виділяються в гарячому цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи гарячого цеху. Організація роботи холодного цеху. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Технологічні дільниці, що виділяються в холодному цеху залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в холодному цеху. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи холодного цеху. Організація роботи спеціалізованих цехів. Асортимент та потужність кулінарних цехів. Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи розробки виробничої програми цеху. Схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в кулінарному цеху. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Шляхи удосконалення організації роботи кулінарного цеху. Організація роботи кондитерського цеху. Асортимент та потужність кондитерських цехів. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Принципи розробки виробничої програми цеху. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в цеху. Лінії та дільниці цеха, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості сировини та готових кондитерських виробів. Організація праці кондитерів у цехах. Особливості додержання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів. Організація роботи борошняного цеху. Асортимент та потужність борошняних цехів. Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Характеристика виробничих та технологічних процесів, які відбуваються в цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у цеху. Організація роботи допоміжних приміщень. Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб. Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до приміщення, що призначене для миття кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування.

Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства. Основні види обслуговування: реалізація продукції в закладах ресторанного господарства; доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання, під час проведення спортивних заходів, у місцях відпочинку, у вагонах потягів тощо; продаж продукції власного виробництва для споживання вдома через магазини кулінарії. Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбінований метод. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами. Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування. Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів (підприємств) громадського харчування» (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 № 219). Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПЕОМ тощо. Порядок розробки анкети. Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень: дизайн світла в інтер'єрі, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру, тощо. Вимоги до стану комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану. Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар (буфет), мийна столового посуду, сервізна. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торговельних залів. Характеристика столів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних; сервантів, стільців тощо. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення порцелянового та фаянсового посуду. Сильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд. Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Сфера застосування металевого посуду та посуду з фольгокартону. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика і призначення посуду та приборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо.

Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки. Клінінгові технології підготовки торгових приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни. Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл. Правила подання страв та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо. Особливості подавання буфетної продукції. Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв. Правила подання холодних страв та закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Техніка подання напоїв до столу. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами. Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів. Обслуговування споживачів у їдальнях: структура приміщень для обслуговування споживачів. Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням. Лінії роздачі: механізовані, немеханізовані, автоматизовані тощо. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі. Обслуговування споживачів у кафе, закусточних. Організація роботи буфетів. Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи. Класифікація промислового виробництва, де працюють згруповані контингенти споживачів: перервне, безперервне, потокове. Особливості формування вхідного потоку споживачів у закладах ресторанного господарства за даних видів промислових виробництв. Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи. Моделювання процесу обслуговування споживачів з урахуванням виду промислового виробництва. Організація обслуговування розгрупованого

контингенту споживачів. Основні принципи організації обслуговування. Організація харчування будівельників у міській та позаміській зоні. Особливості організації харчування шахтарів. Особливості організації харчування студентів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання. Рекомендовані форми обслуговування споживачів. Характеристика торгово-технологічного устаткування, ліній роздачі. Організація пільгового та дієтичного харчування, організація харчування студентів при гуртожитках. Особливості організації харчування школярів за місцем навчання. Режим харчування. Методи обслуговування, які використовуються під час харчування школярів. Організація дієтичного харчування. Організація харчування учнів технікумів і ПТУ за місцем навчання. Типи закладів ресторанного господарства. Рекомендовані форми обслуговування. Моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем навчання. Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку. Типи закладів ресторанного господарства за місцем відпочинку. Рекомендовані форми обслуговування споживачів. Організація обслуговування споживачів на залізничному транспорті. Організація обслуговування споживачів в аеропортах, на борту літака. Особливості організації обслуговування пасажирів водного транспорту.

Організація проведення банкетів та прийомів. Класифікація банкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. Розробка плану проведення банкетів з використанням методу сіткового планування та управління (СПУ). Організація обслуговування банкетів за столом. Організація проведення бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Складання схеми розміщення гостей за столом. Організація обслуговування споживачів під час бенкету. Особливості організації проведення офіційного бенкету-прийому за протоколом. Види прийомів: бенкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, «келих вина», «келих шампанського», обід, вечеря. Характеристика меню. Підготовка приміщення до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування банкетних столів. Організація обслуговування споживачів на бенкеті-прийомі. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення бенкету. Організація обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості проведення бенкет-фуршету. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час бенкету. Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення бенкету. Особливості обслуговування споживачів під час бенкету. Характеристика комбінованих банкетів. Особливості проведення бенкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет. Організація обслуговування споживачів за типом

«шведського столу» або «шведської лінії». Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на «шведській лінії». Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства. Особливості проведення бенкету за типом «шведського столу». Організація проведення бенкету-чай, бенкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час бенкету. Особливості обслуговування тематичних заходів. Організація обслуговування весільних бенкетів. Особливості меню і сервірування столу. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерінгових послуг. Види кейтерінгу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Підготовку до надання послуг з кейтерінгу сплановано за допомогою методу сіткового планування та управління (СПУ). Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад. Класифікація контингентів споживачів залежно від терміну проведення відповідних заходів. Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання. Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів. Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування. Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо. Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства. Основні напрямки розвитку туристичної індустрії. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Франції, Німеччини, Італії тощо. Типи закладів ресторанного господарства при готелях. Особливості організації харчування туристів. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів в номерах.

Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Основні напрямки наукової організації праці. Форми розподілу та кооперації праці. Поняття та основні види розподілу та кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний. Запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямки їх вдосконалення. Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньо-дільничний, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та кооперацію праці. Удосконалення форм розподілу та кооперації

праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць. Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Принципи управління персоналом. Кадрове планування. Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Поняття режиму праці та відпочинку. Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства - лінійний, стрічковий (ступінчатий), двох-бригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований, їх характеристика та основні принципи складання. Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці згідно СанПіН 42-123-5777-91. Основні напрямки поліпшення умов праці. Нормування праці в ресторанному господарстві. Сутність, функції та принципи нормування праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Загальні поняття про систему норм праці, що використовується на підприємствах. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці. Принципи, які покладені в основу нормування праці. Методи нормування праці аналітичні та сумарні, їх характеристика та принципи застосування у закладах ресторанного господарства. Класифікація витрат робочого часу. Склад та характеристика робочого часу - часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів витрат робочого часу. Характеристика регламентованих та нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу. Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу. Дослідження трудових процесів методом фотографії робочого часу. Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу. Характеристика різновидів фотографії робочого часу залежно від об'єкта спостережень та форм організації праці на робочих місцях: індивідуальна, групова (бригадна), маршрутна та самофотографія. Методи безпосередніх вимірювань часу та моментних спостережень. Етапи та методика проведення фотографії робочого часу. Порядок складання фактичного та нормативного (проектного) балансів робочого часу. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу. Розрахунок основних показників ефективності використання робочого часу. Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття та мета проведення хронометражу. Характеристика методів та основних етапів здійснення

хронометражу. Методика та техніка проведення хронометражу. Обробка та аналіз хронометражних спостережень. Поняття та мета проведення фотохронометражу. Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

### 3.5. МАРКЕТИНГ

Історичні передумови маркетингу, сутність основних його понять як способу управління діяльністю підприємств сфери послуг. Передумови виникнення маркетингу як способу ефективного управління господарською діяльністю. Теоретичні основи маркетингу та практичне їх застосування. Сутність маркетингу, еволюція його визначення. Поняття, які становлять теоретичну основу маркетингу. Основні цілі, принципи та функції маркетингу. Види маркетингу залежно від масштабів і сфери діяльності, співвідношення між попитом та пропозицією. Поняття концепції маркетингу та основні етапи її розвитку. Системний підхід до організації маркетингу. Поняття багатоплановості маркетингової діяльності. Види маркетингу залежно від критеріїв, що кладуть в основу класифікації. Фактори, під постійним впливом яких знаходиться система маркетингу підприємства. Характеристика факторів зовнішнього середовища підприємства. Взаємозв'язок елементів системи маркетингу.

Сучасний туризм та туристична індустрія та їх роль в світовій економіці та економіці України. Фактори, що визначають стан та розвиток туристичної індустрії в країні. Передумови та тенденції розвитку маркетингової концепції управління в туризмі. Основні категорії та поняття маркетингу в туризмі. Потреби, що задовольняють підприємства туристичної індустрії. Еволюція концепцій маркетингу в туризмі. Соціально-етичний маркетинг та перспективи його використання в туризмі. Концепція сталого розвитку туризму та її прикладне значення в маркетинговій діяльності у сфері туризму. Тенденції розвитку сучасної індустрії туризму в контексті маркетингу. Сутність, зміст та особливості маркетингу в туризмі. Туристичний продукт як об'єкт маркетингового управління. Характеристика та особливості послуг туристам з точки зору маркетингу. Суб'єкти та рівні маркетингу в туризмі. Маркетинг туристичних підприємств і маркетинг туристичних організацій. Маркетинг місць і туристських дестинацій. Концепції «маркетингу вражень» і «маркетингу відносин» та перспективи їх застосування в туризмі. Інтернет-маркетинг в туризмі. Принципи туристичного маркетингу. Характеристика основних етапів процесу маркетингового управління на туристичних підприємствах і в туристичних організаціях. Маркетингові цілі.

Цілі та види маркетингових досліджень в туризмі. Алгоритм та характеристика етапів проведення маркетингових досліджень на туристичних

підприємствах і в туристичних організаціях. Принципи та форми організації маркетингових досліджень туристичним підприємством. Соціально-етичні норми маркетингових досліджень в туризмі. Маркетингова туристична інформація. Види та основні правила збору, обробки і використання маркетингової туристичної інформації. Маркетингова інформаційна система туристичного підприємства. Первинні та вторинні джерела маркетингової туристичної інформації, їх характеристика. Характеристика внутрішніх та зовнішніх джерел маркетингової туристичної інформації. Кількісні та якісні методи збору первинної інформації в туризмі. Практика застосування методів опитування на туристичному підприємстві. Структура та правила складання анкети для опитування потенційних споживачів туристських послуг та туристів. Спеціальні методики опитувань, що використовуються у сфері туризму. Характеристика методів спостереження, переваги та недоліки їх використання в туризмі. Експеримент та імітація як методи отримання первинної інформації, види та приклади його використання в практиці туризму. Маркетингові дослідження та методики отримання маркетингової туристичної інформації в середовищі іп'єгпеї. Експертні методи отримання і оцінки маркетингової туристичної інформації, їх види та правила використання. Метод фокус-групи та глибинне інтерв'ю в маркетингових дослідженнях на туристичних підприємствах (організаціях). Вибіркові та панельні дослідження в туризмі. Характеристика методів аналізу та представлення зібраної маркетингової туристичної інформації. Взаємозв'язок мети дослідження, методики його проведення та вибору методу аналізу отриманих даних (кореляційного, регресійного, варіаційного, дискримінантного, кластерного, факторного, багатовимірною). Звіт про результати маркетингового дослідження.

Основні напрямки проведення маркетингових досліджень в туристичних організаціях і підприємствах. Дослідження середовища маркетингу туристичного підприємства (організації). Мікро-, мезо-, макро- та мегасередовище туристичного підприємства (організації). Маркетингові дослідження туристичного ринку. Класифікація туристичного ринку. Якісна структура туристичного ринку. Географічна та видова сегментація туристичного ринку. Кон'юнктура та місткість туристичного ринку. Частка ринку. Маркетингові дослідження конкурентів та конкурентного середовища на туристичному ринку. Побудова конкурентної картки. Бенчмаркінгові дослідження в туризмі. Маркетингові дослідження споживачів туристських послуг. Характеристика основних факторів, що впливають на туристський попит. Дослідження поведінки споживачів туристських послуг. Мотиви поведінки споживачів послуг. Характеристика основних етапів процесу ухвалення споживачем рішення про покупку туристичного продукту. Оцінка рівня задоволення очікувань споживачів туристських послуг.

Основні напрямки та етапи формування продуктової політики туристичного підприємства. Аналіз туристичного продукту. Характеристика чотирьохрівневої концепції туристичного продукту. Асортиментна політика

туристичного підприємства. Поняття якості туристичного продукту з точки зору маркетингу. Моделі якості. Маркетингова оцінка якості туристичного продукту. Концепція життєвого циклу туристичного продукту. Нові продукти в маркетинговій діяльності туристичного підприємства. Основні етапи розробки та впровадження нового туристичного продукту. Внутрішній маркетинг на туристичних підприємствах.

Сутність, цілі і завдання цінової політики туристичного підприємства. Види цін. Характеристика основних етапів розробки цінової політики. Фактори, що визначають цінову політику туристичного підприємства. Основні методи ціноутворення, що використовуються в туризмі. Характеристика цінових стратегій, що можуть застосовуватись туристичним підприємством.

Зміст та особливості маркетингової політики збуту туристичного продукту. Основні етапи розробки збутової політики. Посередницька діяльність та функції посередників в сфері туризму. Характеристика ринкових посередників у сфері туризму: ініціативні та рецептивні туроператори, туристичні агенти, оптові продавці туристських послуг, спеціалісти (туристичні брокери, мотиваційні будинки, представники гральних закладів), представники готелів, національні, державні і місцеві туристичні представництва, консорціуми і системи бронювання місць, Інтернет-технології та системи резервування на основі комп'ютерних мереж. Вертикальні маркетингові системи в збутовій політиці туристичних підприємств. Туристичні мережі та їх маркетингова збутова політика.

Комплекс маркетингових комунікацій туристичного підприємства (організації). Цільові аудиторії комунікацій. Концепція інтегрованих маркетингових комунікацій. Характеристика основних та синтетичних елементів комплексу маркетингових комунікацій туристичного підприємства (організації). Персональний продаж в комплексі маркетингових комунікацій туристичного підприємства. Технологія персонального продажу на туристичному підприємстві. Стимулювання збуту в комплексі маркетингових комунікацій туристичного підприємства. Визначення цілей стимулювання збуту, вибір засобів, розробка програми, попереднє тестування і реалізація, оцінка результатів. Основні етапи розробки програми стимулювання збуту туристичним підприємством. Робота з громадськістю в комплексі маркетингових комунікацій туристичних підприємств і організацій. Відносини з пресою, публіциті туристичного продукту та туристичної фірми, корпоративна комунікація, лобіювання, консультування, спонсорство і меценатство. Основні інструменти маркетингових зв'язків з громадськістю та їх можливості у індустрії туризму. Реклама в комплексі маркетингових комунікацій туристичних підприємств і організацій. Особливості та види реклами в туризмі. Характеристика основних етапів рекламної діяльності. Особливості застосування різних видів засобів розповсюдження туристичної реклами. Спеціальні види реклами в туризмі. Виставкова та ярмаркова діяльність туристичних підприємств і організацій. Технологія участі туристичного підприємства (організації) у роботі виставки. Спеціалізовані туристичні

виставки. Фірмовий стиль туристичного підприємства (організації). Елементи фірмового стилю. Технологія брендінгу в туризмі.

### 3.6. МЕНЕДЖМЕНТ У ТУРИЗМІ

Сутність категорій «менеджмент», «управління» та «управлінські відносини» в туризмі. Основні етапи розвитку менеджменту туризму. Характеристика основних фаз класичного менеджменту туризму, їх відмінні риси. Туризм як об'єкт управління та специфічність регіонального туризму як об'єкту управління. Особливості регіональної системи управління туризмом. Відмінні характеристики турпродукту в процесі управління. Зовнішні ефекти туристичного продукту. Неоднорідність туристського попиту. Характеристика впливу комплексності туристичних послуг на процес управління туристичною діяльністю.

Сутність системи в туризмі. Поняття туризму як системи управління. Субсистеми туризму. Об'єкт і суб'єкт туризму. Зовнішнє оточення туристичних підприємств. Характеристика впливу суспільних систем на туристичну сферу. Економіка, екологія і туризм, їх взаємодія. Позитивні та негативні економічні фактори, що впливають на індустрію туризму. Функції туризму, їх зміст. Характеристика впливу туризму на економіку. Виробнича та накопичена функції туризму. Сутність прямого та непрямого ефекту зайнятості населення від здійснення туристичної діяльності. Ефект згладжування і нівеляції платіжного балансу від здійснення туристичної діяльності. Візитний менеджмент, його інструментарій. Соціальна сфера як зовнішнє середовище туризму. Наслідки взаємодії різних культур в туризмі. Вплив політики і технології на розвиток туризму. Політика туризму.

Внутрішній менеджмент туристичної фірми. Підприємства туристичного бізнесу як складна організаційна структура. Поняття та складові організаційної структури управління. Організаційна структура як інструмент досягнення стратегічних цілей підприємства. Організаційна культура туристичного підприємства, її значення. Типи організаційної культури, їх характеристика. Організація і ієрархічна побудова процесів управління в організаціях сфери туризму. Структури управління, її горизонтальний і вертикальний розподіл. Сутність управління туристичною структурою. Ланки, рівні і зв'язки структури управління. Типи рівнів управління. Горизонтальний і вертикальний розподіл праці у туризмі, їх типи та напрями. Характеристика основних типів організаційних структур в туризмі. Сутність лінійної, функціональної та лінійно-функціональної структур організації, переваги та недоліки. Прогнозування організаційних структур туристичних підприємств. Основні аспекти формування організаційних структур. Фактори, що впливають на вибір організаційних структур управління туристичним підприємством, методика їх прогнозування. Процес проектування організаційної структури, етапи, стадії, завдання та вимоги.

Процес управління і характеристика основних функцій менеджменту.

Поняття та зміст функції і процесу управління. Загальні функції: планування, організація, мотивація, координація, контроль. Характеристика та закономірності взаємозв'язку функцій менеджменту. Інструменти планування діяльності підприємства. Функція планування в менеджменті туристичної діяльності та види робіт, що входять до її складу. Стратегічне і тактичне планування. Організаційна функція підприємства. Процес організації та сутність організаційної функції управління туризмом. Принципи здійснення функції організації. Основні принципи управління. Поняття принципів управління. Групи принципів управління. Загальні та приватні принципи управління туристичним підприємством, їх характеристика. Принцип поєднання централізації і децентралізації. Принцип стійкості і мобільності системи управління.

Мотиваційні аспекти в туризмі, їх класифікація. Мотиви подорожей. Аспекти мотивації. Зміст мотивації подорожей в туризмі. Мотиви подорожей і мотивація трудових відносин. Значення інформації про мету та мотиви подорожі. Види мотивацій. Систематизація причини (мотивів) подорожей. Фізична мотивація та її складові. Психологічна мотивація туризму, її головні причини. Міжособова мотивація і соціальні контакти. Роль культурної мотивації в туризмі. Мотивація престижу і статусу, її основна мета. Характеристика етапів прийняття рішення про покупку туристичного продукту та бар'єрів подорожі. Основні чинники туристичної мотивації. Мотивація трудових відносин в туризмі і сучасні теорії мотивацій. Змістовні і процесуальні теорії мотивації. Змістовні теорії мотивації, або ієрархія потреб по Маслоу. Теорія потреб МакКлелланда, характеристика її типів потреб. Двохфакторна теорія Герцберга. Основні процесуальні теорії мотивації: теорія очікувань, теорія справедливості і модель Портера-Лоулера, їх сутність та зміст.

Зміст функції контролю та поняття «контроль». Сутність контролю в менеджменті. Функція контролю в управлінській діяльності. Система контролю, її роль в процесі управління. Зворотній зв'язок у системі контролю. Ефективність контролю і ефект його впливу на людей. Виконання завдань та визначення меж контролю. Види та етапи контролю в туризмі. Попередній контроль. Види попереднього контролю: діагностичний і терапевтичний. Характеристика поточного і завершального контролю. Основний зміст етапів в процедурі контролю. Розробка стандартів та коректування дій відповідно до встановлених вимог.

Сутність поняття «стиль управління» та його особливості в туристичній діяльності. Єдність методів і стилю управління. Індивідуальний «почерк» керівника. Критерії вибору стилю управління. Характеристика стилів управління та прийняття рішень. Класифікація стилів управління. Сутність авторитарного, демократичного та ліберального стилів. Технології прийняття управлінських рішень. Різновиди особових профілів рішень. Методи менеджменту, основні підходи до їх використання. Методи управління: організаційно-адміністративні, економічні і соціально-психологічні, їх зміст, мета та завдання. Форми економічних методів управління. Роль

самоврядування в організаціях. Поняття, сутність та характер самоврядування. Основні форми виробничої демократії.

Стратегії управління конкурентоспроможністю туристичних підприємств. Ресурси та стратегічні напрями діяльності туристичної організації як її конкурентні переваги. Визначення конкурентних переваг організації індустрії туризму. Характеристика напрямів діяльності організації по досягненню конкурентних переваг і можливих ризиків. Види стратегій конкурентних переваг організації: стратегія лідируючих позицій за витратами, стратегія диференціації, стратегія концентрації (фокусування), стратегія раннього виходу на ринок, стратегія інтеграції. Управління брендом підприємства сфери туризму. Поняття бренду та брендінгу, їх основний зміст. Шість особливостей поняття "бренд". Переваги використання бренду. Процес управління брендами на підприємствах індустрії туризму. Стратегії вибору назви бренду, їх переваги і недоліки. Розробка та характеристика стратегій брендінгу. Принципи формування конкурентоздатного бренду в індустрії туризму. Складові конкурентоздатного бренду для туристичних послуг. Чинники, що перешкоджають розвитку брендінгу в Україні. Використання брендінгу як умови посилення конкурентоспроможності туристичних підприємств. Стратегія диференціації та її види: продуктова, сервісна, персоналу, іміджева. Модель вироблення стратегії диференціації бренду організації індустрії туризму.

Роль персоналу в поліпшенні якості туристичних послуг. Значення персоналу в індустрії туризму. Функція управління персоналом. Особові якості та вміння персоналу туристичних підприємств як необхідна умова якості обслуговування. Вимоги до персоналу туристичної сфери. Моделі управління якістю тур послуг, їх філософія та відмінності. Основні причини підвищення ефективності використання персоналу туристичних підприємств як важливої складової кінцевого продукту. Взаємозв'язок корпоративної культури і конкурентоспроможності підприємств туризму. Форми впливу корпоративної культури на конкурентоздатність туристичних підприємств. Зовнішня та внутрішня сторона корпоративної культури. Рівень корпоративної культури, його сутність та значення у туристичному бізнесі. Культура службових відносин як основний параметр корпоративної культури. Особливості управління персоналом в організаціях індустрії туризму різних країн. Критерії зіставлення різних культур, показник «індивідуалізм – колективізм». Групи культур миру: моноактивні, поліактивні, реактивні. Оцінки цінностей персоналу, що належить до різних типів ділової культури. Характерні риси народів різних країн. Формування міжнародних команд в організаціях туристичної сфери. Командні ролі працівників в організації. Методи вивчення персоналу з погляду сумісності при роботі в міжнародній команді.

Сутність та зміст основних напрямів організації турів. Умови вибору схеми роботи туроператора по реалізації туру. Схеми організації турів: безпосередній контакт з постачальниками всіх туристичних послуг і організація турів за участю посередника. Основні категорії співпраці туроператора з

іноземним партнером: робота за разовими заявками, робота на умовах квотування і туристичний кредит. Сутність взаємовпливу та особливості взаємовідносин підприємств туристичної індустрії. Види стратегічної співпраці у сфері туризму, їх характеристика. Стратегічна співпраця та характеристика її видів. Співпраця по ланцюгу постачань. Співпраця на основі здібностей. Співпраця на основі пропозиції. Конкурентна співпраця.

### **3.7. ЕКОНОМІКА ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Сутність туризму як виду економічної діяльності. Функції туризму. Економічна природа та характеристика окремих функцій - наявність виробничої діяльності по виробництву туристичного продукту та туристичних послуг на туристичних підприємствах. Завдання, що вирішуються туристичними підприємствами в процесі реалізації кожної функції. Місце і роль туризму в системі ринкового господарства України, їх взаємозв'язок з іншими галузями ринкового господарства. Особливості функціонування ринку туристичних послуг в Україні. Соціально-економічне значення туризму. Основні показники, що характеризують соціально-економічне значення і розвиток туризму. Поняття туристичної індустрії. Роль туристичної індустрії в комплексному обслуговуванні споживачів. Тенденції розвитку туризму залежно від загальноекономічної ситуації. Особливості пропозиції туристичного продукту на ринку. Форми пропозиції туристичних послуг. Основні фактори, що впливають на пропозицію туристичного продукту на ринку іноземного, закордонного та внутрішнього туризму. Особливості попиту на туристичному ринку. Фактори, що впливають на попит на ринку туристичних послуг, їх кількісна оцінка. Методи оцінки ступеня задоволення попиту на туристичні послуги. Еластичність попиту на туристичний продукт по ціні: методика оцінки та характеристика. Інфраструктура туристичного ринку, характеристика її складових елементів, галузеві економічні відносини. Характеристика сучасного стану та тенденцій розвитку туризму в Україні.

Сутність, склад пропозиції та обсягу реалізації туристичного продукту на туристичних підприємствах. Поняття, характеристика туристичного продукту: туристичні послуги та туристичні товари. Складові елементи туристичного продукту. Показники оцінки обсягу пропозиції послуг туристичних підприємств. Показники оцінки обсягу реалізації туристичних послуг туроператорів, турагентів, бюро подорожей та екскурсій. Вихідні передумови, цілі та завдання управління обсягом реалізації послуг на туристичних підприємствах. Структурно-логічна схема процесу управління обсягом реалізації послуг та характеристика змісту окремих етапів роботи. Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу обсягу реалізації туристичного продукту на підприємствах туризму. Інформаційна база даних та джерела її формування. Оцінка зовнішніх та внутрішніх факторів, що обумовлюють зміни обсягу та структури реалізації туристичного продукту. Методика розробки продуктової програми на туристичних підприємствах на

прогнозний період. Оптимізація продуктової програми відповідно до стратегії розвитку підприємства. Визначення обсягу надання послуг у точці беззбиткової діяльності, мінімальної та нормальної рентабельності.

Поняття економічних ресурсів і ресурсного потенціалу туристичних підприємств. Складові частини ресурсного потенціалу та взаємозв'язок у процесі надання туристичних послуг. Форми економічного взаємозв'язку окремих елементів ресурсного потенціалу туристичних підприємств. Особливості використання ресурсного потенціалу туристичних підприємств.

Оптимальне співвідношення окремих видів ресурсів туристичних підприємств. Показники ефективності використання ресурсів підприємств туристичної сфери. Основні напрямки підвищення ефективності ресурсного потенціалу туристичних підприємств. Сутність матеріальних ресурсів туристичних підприємств. Основні елементи матеріальних ресурсів: основні фонди, оборотні фонди та матеріальна частина фондів обертання. Економічна сутність ресурсів. Показники ефективності використання товарних ресурсів. Шляхи підвищення ефективності використання товарно-матеріальних ресурсів туристичного призначення. Суть та основні функції матеріально-технічної бази туристичних підприємств. Основні фонди підприємств туристичної сфери. Характеристика основних фондів туристичних підприємств. Види та оцінка вартості основних фондів туристичних підприємств. Поняття виробничої потужності та пропускної спроможності засобів розміщення туристів. Особливості оцінки ефективності використання виробничої потужності та пропускної спроможності підприємств готельного господарства туристичних комплексів. Матеріальні оборотні фонди та фонди обертання підприємств, особливості їх складу в туристичних підприємствах. Методи оцінки забезпеченості туристичних підприємств оборотними фондами та фондами обертання. Методичний інструментарій і порядок проведення економічного аналізу стану та ефективності використанні основних фондів туристичних підприємств. Вихідні передумови, цілі та завдання управління матеріальними ресурсами туристичних підприємств. Методика обґрунтування потреби в прирості основних фондів підприємств туристичної сфери. План розвитку матеріально-технічної бази туристичних підприємств.

Соціально-економічна сутність і особливості праці в туризмі. Суспільне значення праці працівників туристичної сфери. Поняття трудових ресурсів, трудового колективу, кадрів, персоналу туристичних підприємств. Класифікація трудових ресурсів в туризмі. Джерела формування трудових ресурсів. Діяльність підприємств туристичної сфери на ринку робочої сили. Соціальні гарантії працівникам туристичних підприємств. Вихідні передумови, цілі та завдання управління трудовими ресурсами туристичних підприємств. Поняття продуктивності ефективності й якості праці в туризмі. Показники оцінки продуктивності праці працівників туристичних підприємств. Особливості визначення та оцінки рівня продуктивності праці на туристичних підприємствах. Фактори, що обумовлюють рівень та можливості зростання продуктивності праці на туристичних підприємствах. Ефективність

використання трудових ресурсів на туристичних підприємствах. Основні напрямки підвищення ефективності використання трудових ресурсів в туризмі. Організація матеріального стимулювання праці працівників на туристичних підприємствах. Принципи стимулювання праці в умовах ринкових відносин та їх використання на туристичних підприємствах. Форми і системи оплати праці, що застосовуються на туристичних підприємствах: їх сутність, переваги та недоліки. Принципи вибору форм та систем організації заробітної плати. Сутність преміальної системи. Особливості змісту й організації виплат за різними преміальними системами. Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу формування та використання трудових ресурсів в туризмі. Зміст плану з праці на туристичних підприємствах, порядок його розробки. Структурно-логічна схема розробки плану з праці та характеристика змісту окремих етапів роботи. Планування потреби в трудових ресурсах на туристичних підприємствах. Забезпечення взаємозв'язку програми розвитку трудових ресурсів з основними показниками діяльності підприємств туристичної сфери. Методи планування чисельності персоналу на туристичних підприємствах в цілому та по окремих категоріях персоналу.

Суттєвість і роль фінансів туристичних підприємств та їх зв'язок з державним фінансовим механізмом та зі складовими фінансового ринку. Методи впливу державного фінансового механізму на фінансову діяльність туристичних підприємств. Форми взаємозв'язку фінансової діяльності підприємств з окремими елементами фінансового ринку - кредитним ринком, ринком цінних паперів, валютним і страховим. Взаємозв'язок фінансової діяльності туристичних підприємств з найважливішими інститутами фінансового ринку - комерційними банками, фондovими і валютними біржами, інвестиційними фондами, пенсійним фондом, страховими компаніями тощо. Завдання фінансів туристичних підприємств. Поняття фінансових ресурсів туристичних підприємств, їх склад та характеристика. Джерела формування фінансових ресурсів підприємств туристичної сфери. Джерела та порядок формування основних і оборотних засобів туристичних підприємств, співвідношення внутрішніх та зовнішніх джерел їх формування. Фінансові фонди туристичних підприємств, порядок їх формування і напрямки використання. Показники оцінки ефективності використання фінансових ресурсів туристичних підприємств. Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу формування та використання фінансових ресурсів у туризмі. Цілі та завдання управління фінансовими ресурсами туристичних підприємств.

Доходи як економічна категорія та економічний показник. Економічна сутність доходів підприємств туристичної сфери, характеристика їх складу. Класифікація доходів підприємств туристичної сфери залежно від напрямів діяльності та відповідно до норм Національного стандарту бухгалтерського обліку. Особливості та джерела утворення доходів підприємств туристичної сфери. Комерційний дохід від надання послуг як головна складова доходів туристичних підприємств. Джерела формування комерційного доходу

туроператорів та турагентів. Показники, що характеризують обсяг та рівень комерційних доходів від надання послуг туристичними підприємствами, методика їх розрахунку. Фактори, що впливають на формування комерційного доходу від надання послуг туристичними підприємствами. Цілі та завдання управління доходами підприємств туристичної сфери. Структурно-логічна схема процесу управління доходами та характеристика змісту окремих етапів роботи. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу доходів туристичних підприємств. Інформаційне забезпечення аналітичної роботи. Фактори, що впливають на формування доходів підприємств туристичної сфери та їх кількісна оцінка. Методи обґрунтування планового обсягу доходів туристичних підприємств. Поняття можливого та необхідного обсягу доходів, методичні підходи до визначення їх обсягу. Методи планування доходів туристичних підприємств в цілому та по окремих видах доходів. Особливості управління формуванням інших видів доходів підприємств туристичної сфери.

Економічна сутність поточних витрат туристичних підприємств. Класифікація поточних витрат підприємств туристичної сфери залежно від напрямів діяльності, функціонального призначення, за елементами витрат відповідно до норм Національного стандарту бухгалтерського обліку. Поняття, склад та структура експлуатаційних витрат в засобах розміщення туристів. Поточні витрати турагентів та туроператорів. Особливості визначення собівартості в засобах розміщення туристів. Експлуатаційна та повна собівартість послуг розміщення. Особливості визначення собівартості туристичного продукту. Показники оцінки загального обсягу і рівня поточних витрат на туристичних підприємствах: абсолютні, відносні, показники ефективності. Фактори, що визначають обсяг та рівень поточних витрат підприємств туристичної сфери. Характеристика впливу на поточні витрати зовнішніх та внутрішніх факторів. Цілі та завдання управління поточними витратами на підприємствах туристичної сфери. Структурно-логічна схема процесу управління поточними витратами та характеристика змісту окремих етапів роботи. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу поточних витрат підприємств туристичної сфери. Інформаційне забезпечення аналітичної роботи. Структурно-логічна модель аналітичної роботи, характеристика сутності та інструментарію окремих етапів аналізу. Планування обсягу поточних витрат підприємств туристичної сфери. Методи обґрунтування плану поточних витрат підприємств туристичної сфери в цілому та по окремих групах витрат. Оцінка економічної обґрунтованості плану поточних витрат підприємств туристичної сфери. Розробка організаційно-технічних і технологічних заходів щодо забезпечення виконання плану витрат обігу.

Прибуток як економічна категорія та узагальнюючий показник економічної ефективності господарської діяльності підприємств туристичної сфери. Види та джерела утворення прибутку підприємств туристичної сфери. Економічні підходи до характеристики прибутку підприємства: залежно від виду діяльності, порядку визначення, методики оцінки, мети визначення.

Поняття мінімального, цільового, нормального та максимального прибутку туристичних підприємств, методичні підходи до оцінки його розмірів. Поняття рентабельності підприємств туристичної сфери. Показники вимірювання прибутковості та рентабельності туристичних підприємств. Фактори, що впливають на формування прибутку підприємств туристичної сфери в цілому та по окремих видах діяльності (окремих господарських операціях). Вихідні передумови та зміст управління прибутком (фінансовим результатом) та рентабельністю підприємств туристичної сфери. Структурно-логічна схема процесу управління фінансовими результатами та характеристика змісту окремих етапів роботи. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу фінансового результату підприємств туристичної сфери. Інформаційне забезпечення аналітичної роботи. Структурно-логічна модель аналітичної роботи, характеристика сутності та інструментарію окремих етапів аналізу при позитивному та негативному фінансовому результаті. Методичні підходи до розробки плану (прогнозу) формування фінансового результату (прибутку) підприємств туристичної сфери. Поняття можливого та необхідного обсягу прибутку, методичні підходи до визначення їх обсягу. Методи планування можливого прибутку підприємств туристичної сфери в цілому та по окремих джерелах формування. Обґрунтування потреби туристичних підприємств по окремих напрямках використання прибутку: виробничий розвиток, соціальний розвиток, споживання власників, резервування тощо. Порядок планування розподілу планового чистого прибутку підприємств туристичної сфери.

Сутність системи оподаткування підприємств туристичної сфери. Класифікація податків та обов'язкових платежів, що сплачують туристичні підприємства. Особливості та порядок розрахунку на туристичних підприємствах окремих видів податків та обов'язкових платежів. Характеристика бази оподаткування, податкових ставок, пільг та термінів сплати кожного виду податкового платежу в туристичних підприємствах. Спрощена система оподаткування: її сутність та механізм сплати єдиного податку. Сутність та вихідні передумови розробки політики управління сплатою податкових платежів (податкова політика). Структурно-логічна схема процесу управління реалізацією податкової політики підприємства та характеристика змісту окремих етапів роботи. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу сплати податкових платежів підприємств туристичної сфери. Інформаційне забезпечення аналітичної роботи. Структурно-логічна модель аналітичної роботи, характеристика сутності та інструментарію окремих етапів аналізу. Методика розробки податкової політики підприємств туристичної сфери. Методика визначення планового обсягу сплати окремих видів податкових платежів туристичних підприємств.

Економічна природа та сутність ціни в ринковій економіці. Наукові теорії ринкового ціноутворення. Система і класифікація цін на товари і послуги споживчого ринку. Особливості державного регулювання цін в Україні на сучасному етапі та його вплив на ціноутворення на туристичних підприємствах. Співвідношення регульованих та вільних ринкових цін на продукцію, товари та

послуги на туристичних підприємствах. Види цін на послуги підприємств туристичної сфери. Суть та склад ціни туристичного продукту. Комплексність ціни туристичного продукту. Склад та структура ціни на окремі види туристичних послуг: на туристсько-екскурсійне обслуговування, на транспортні послуги (автобусні, залізничні, авіа тощо) та інші. Структура ціни туристичного продукту на одного туриста. Поняття та структура відпускної вартості одного туродня в туристичних підприємствах. Механізм формування цін на послуги готельного господарства. Структура ціни на основні (послуги розміщення) та додаткові послуги підприємств готельного господарства, характеристика її складових елементів. Поняття та структура відпускної вартості одиниці послуги (одна людино-доба) проживання в засобах розміщення туристів. Структурні елементи роздрібної ціни на інші послуги підприємств туристичної індустрії. Визначення повної собівартості, прибутку та податку на додану вартість у складі роздрібної ціни на інші послуги. Фактори, що впливають на їх величину. Комерційні знижки і надбавки до роздрібних цін та умови їх застосування. Моделювання і калькулювання ринкових цін на основні, додаткові послуги та продукцію підприємств туристичної сфери. Цінова політика підприємств туристичної сфери на національному та міжнародному туристичному ринку.

Поняття і види інвестицій. Реальні і фінансові інвестиції. Інвестиційна політика підприємств туристичної сфери. Управління інвестиціями на підприємствах туристичної сфери. Поняття бізнес-плану інвестиційного проекту туристичних підприємств. Цілі і завдання бізнес-плану. Зміст і структура бізнес-плану. Бізнес-план як інструмент реалізації економічної стратегії підприємства і здійснення конкретної маркетингової, фінансової та інвестиційної політики. Бізнес-план як комплексний документ поєднання планів: маркетингу, виробничого, організаційно-юридичного, фінансового, запобігання ризику. Методологічні основи розробки окремих розділів бізнес-плану підприємств туристичної сфери. Методи дослідження ринку туристичних послуг. Викладення прогресивної продуктової ідеї та перспективної виробничо-комерційної ідеї бізнес-плану розвитку туристичних послуг. Особливості розробки бізнес-плану будівництва нового підприємства туристичної сфери. Аналіз ефективності використання економічного потенціалу та особливості розробки бізнес-плану реконструкції діючого підприємства туристичної сфери.

Сутність та основні види ризиків у діяльності підприємств туристичної сфери. Класифікація та характеристика ризиків туристичних підприємств. Види та характеристика втрат підприємств туристичної індустрії від ризикових подій. Оцінка розміру господарського ризику і можливих фінансових втрат. Вихідні передумови та зміст управління ризиком: сутність, принципи розробки. Структурно-логічна схема процесу управління ризиком та характеристика змісту окремих етапів роботи. Методичні підходи до виявлення ризикових подій та видів ризику, що притаманні діяльності підприємств туристичної сфери. Методичний інструментарій оцінки рівня ризиків підприємств туристичної сфери залежно від їх виду, характеру прояву, наявності

інформаційного забезпечення тощо. Шляхи та заходи щодо профілактики та мінімізації рівня ризиків на підприємствах туристичної сфери. Форми внутрішнього страхування господарського ризику та оцінка їх ефективності на туристичних підприємствах. Форми зовнішнього страхування господарського ризику. Обов'язкове та добровільне страхування. Ефективність зовнішнього страхування господарського ризику, методи розрахунків. Банкрутство підприємства: його суть та форми регулювання в Україні. Основні причини, що призводять до банкрутства туристичних підприємств. Санація підприємств та умови її проведення. Форми санації туристичних підприємств, порядок та черговість задоволення претензій кредиторів у разі банкрутств.

### 3.8. ЕКОНОМІКА І МЕНЕДЖМЕНТ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ

Етапи розвитку міжнародного туризму. Види міжнародного туризму. Фактори розвитку міжнародного туризму. Особливості міжнародного туризму. Значення міжнародного туризму. Тенденції розвитку міжнародного туризму.

Види міжнародного бізнесу: експорт, ліцензування, франчайзинг, контракти на управління, проекти «під ключ»; прямі іноземні інвестиції. Форми міжнародного бізнесу: двостороннє і багатостороннє співробітництво.

Форми ринкових структур у міжнародному туризмі: досконала конкуренція, чиста монополія, олігополія.

Транснаціональні компанії (ТНК). Вплив ТНК на національну економіку. Процеси глобалізації в світовому туризмі. Особливості та структура індустрії міжнародного туризму. Роль посередників у світовому туристичному бізнесі. Специфіка турагенської та туроператорської діяльності на міжнародному ринку туристичних послуг. Класифікація засобів розміщення у міжнародному туризмі. Національні системи класифікації засобів розміщення. Сучасний стан готельної бази світу. Види транспортних перевезень у міжнародному туризмі. Розвиток круїзного туризму. Навколосвітні подорожі. Використання інформаційних мереж в міжнародному туристичному обслуговуванні. Глобальні комп'ютерні мережі. Автоматизовані системи бронювання готельних і туристичних послуг.

Особливості ринку міжнародного туризму. Світовий і регіональні ринки міжнародного туризму. Структура та загальна характеристика туристичних регіонів. Методи вивчення туристичного попиту. Сегментація попиту на послуги туризму. Географія світових туристичних потоків. Статистика туристичних потоків. Статистика туристичних доходів і витрат. Цілі й завдання міжнародного співробітництва в галузі туризму. Міжнародні організації, що координують туристську діяльність. Інструменти регулювання міжнародної туристської діяльності. Міжнародні туристичні заходи.

Сутність механізму ціноутворення. Різновиди цін, що застосовуються в сфері туристичної діяльності. Методика визначення ціни туристичного продукту. Механізм регулювання та диференціації цін на послуги підприємств туристичної сфери. Стратегія і тактика управління цінами на послуги підприємств туристичної сфери.

Прибуток підприємства: суть, формування та використання. Алгоритм оцінки фінансового стану підприємства. Аналіз майнового стану та фінансових результатів підприємства. Аналіз ліквідності, ділової активності, платоспроможності (фінансової стійкості) та рентабельності підприємства.

Сутність і структура виробничої програми. Принципи та етапи розробки виробничої програми туроператора. Планування діяльності підприємств розміщення туристів. Виробнича програма та товарооборот підприємств харчування туристів. Сутність і роль підприємницької стратегії в туристичній діяльності. Механізми економічного управління туристичним бізнесом.



декларації, конвенції, резолюції, угоди, протоколи, рекомендації, прийняті на міжнародних конференціях і форумах.

Податкове регулювання міжнародного туризму Класифікація податків, що отримуються з туристичних послуг. Контролюючі органи. Досвід зарубіжних країн в оподаткуванні туристичних послуг. Правове регулювання міжнародного туристичного бізнесу Основні етапи розвитку правового регулювання міжнародного туристичного бізнесу. Характерні риси сучасної системи правового регулювання та інструменти.

Особливості і структура індустрії міжнародного туризму Визначення поняття "туристична індустрія". Групи підприємств, які виготовляють товари та послуги для туристів. Туристична продукція. Координація діяльності компонентів індустрії туризму. Структура індустрії.

Міжнародні угоди в галузі перевезень. Транспортні документи. Учасники договірних відносин у галузі міжнародних туристичних перевезень. Джерела правового регулювання транспортних туристичних перевезень. Регулювання залізничного перевезення. Типи пасажирських перевезень: рейсові та позарейсові. Види рейсових перевезень. Види поза рейсових перевезень. Спеціальні туристичні потяги. Автомобільний транспорт Напрями авто послуг в туристичній індустрії: організація автобусних мандрівок, організація мандрівок на приватному авто, прокат авто. Регулювання міжнародних автомобільних перевезень. Процес прокату авто, необхідні документи. Водний транспорт Види водних перевезень: морські круїзи, річні круїзи, океанічні круїзи. Основні круїзні регіони. Категорії круїзних компаній. Договір для круїзних перевезень. Повітряний транспорт Способи регулювання повітряного транспорту. Міжнародне регулювання авіаперевезень. Варшавська конвенція. Чикагська конвенція. Бермудська угода. Міжнародна організація цивільної авіації. Міжнародна асоціація повітряного транспорту. Взаємодія туристичних підприємств з авіаперевізниками.

Види підприємств харчування у міжнародному туризмі. Визначення поняття "ресторан". Визначення поняття "кафе" Класифікація ресторанів в залежності від місцезнаходження. Класифікація барів від їх місцезнаходження. Форма обслуговування. Культура обслуговування. Переваги ресторанного бізнесу на ринку міжнародного туризму. Умови харчування у ресторанах. Види сніданків. Методи обслуговування. Види сервісу: французький, російський, англійський, американський. Обслуговування банкетів. Франчайзінг у ресторанному бізнесі, фактори впливу на його розвиток. Визначення поняття "франчайзінг". Суб'єкти франчайзинга у ресторанному бізнесі. Фактори впливу на його розвиток. Види меню і тарифи. Визначення поняття "меню". Види меню. Групи блюд у послідовності, які представлені у меню. Специфіка складання меню. Якісний аналіз меню. Метод Міллера. Метод Сміта. Метод Пейвесіка.

Менеджмент гостинності у міжнародному туризмі Засоби розміщення туристів: колективні та індивідуальні, їх класифікація Групи засобів розміщення. Види підприємств розміщення: акварель, апарт-готель, туристична

база, бізнес готель, ботель, бунгало, гостьові будинки, конгресні готелі, курортний готель, готель курортний міський, готель курортний конгресний, дача, постійний двір, екологічна село, кемпінг, мотель, готель, пансіон, ротель, фотель. Вимоги до засобів розміщення, їх персоналу Вимоги до готелів, в залежності від їх категорії. Досвід зарубіжних саран щодо класифікації готелів. Вимоги до менеджменту готельного бізнесу Фактори, які впливають на вибір засобу розміщення. Роль персоналу. Організаційні структури менеджменту в готельному бізнесі.

### **3.9. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ**

Поняття економічного аналізу. Економічний аналіз як наукове дослідження. Об'єкти і суб'єкти аналізу. Зміст, мета і завдання економічного аналізу. Функції економічного аналізу. Принципи економічного аналізу. Предмет економічного аналізу та його особливості в умовах ринкової економіки. Основні категорії економічного аналізу. Технічні прийоми, фактори, причини, резерви виробництва. Аналітичний процес та його складові.

Метод і методичні прийоми економічного аналізу Метод, методика та методологія економічного аналізу: характеристика, особливості та складові елементи. Система показників в економічному аналізі і їх класифікація. Поняття фактора в економічному аналізі. Класифікація факторів, що визначають результати господарської діяльності. Методика економічного аналізу. Основні та спеціальні прийоми економічного аналізу. Прийоми детермінованого аналізу. Технічні та евристичні прийоми економічного аналізу. Економіко-математичні прийоми аналізу господарської діяльності

Види економічного аналізу та його інформаційне забезпечення Види та напрями економічного аналізу. Класифікація видів економічного аналізу за ознаками. Зміст і поняття інформації. Класифікація економічної інформації. Формування інформаційної бази аналізу. Джерела інформації. Фінансова звітність як основна складова інформаційного забезпечення економічного аналізу. Характеристика звітних документів. Сегментація фінансової звітності. Якісні характеристики та принципи подання інформації у фінансових звітах.

Аналіз виробництва і реалізації продукції (робіт, послуг) підприємств туризму Мета, завдання та інформаційне забезпечення аналізу виробництва і реалізації продукції (робіт, послуг). Фактори, що впливають на виробництво продукції (робіт, послуг). Система показників для аналізу обсягів виробництва продукції (робіт, послуг). Аналіз асортименту і структури виробництва продукції (робіт, послуг). Аналіз якості і конкурентоспроможності продукції (робіт, послуг). Аналіз комплексності та ритмічності роботи підприємства. Аналіз та оцінка обсягів і динаміки реалізації продукції (робіт, послуг). Аналіз резервів росту реалізації продукції (робіт, послуг). Аналіз маркетингової діяльності підприємства. Показники, що застосовуються для вивчення кон'юнктури ринку. Система показників і факторів, які визначають рівень

попиту на продукцію (роботи, послуги). Прогнозування попиту на продукцію (роботи, послуги).

Аналіз наявності і використання основних засобів підприємства Мета, завдання та інформаційне забезпечення аналізу використання основних засобів підприємства. Модель аналізу наявності і використання основних засобів. Аналіз складу, структури і динаміки основних засобів. Показники технічного стану і руху основних засобів. Показники забезпеченості підприємства основними засобами. Аналіз та оцінка показників ефективності використання основних засобів і факторів, що впливають на їх зміну.

Аналіз використання трудових ресурсів і витрат на оплату праці Мета, завдання та інформаційне забезпечення аналізу використання трудових ресурсів і витрат на оплату праці. Модель аналізу трудових ресурсів підприємства. Аналіз та оцінка складу, структури та забезпеченості підприємства трудовими ресурсами. Аналіз та оцінка руху робочої сили. Показники стабільності робочої сили. Аналіз та оцінка режиму роботи підприємства, умов праці та використання робочого часу. Показники ефективності використання трудових ресурсів. Аналіз витрат на оплату праці. Аналіз фонду оплати праці за категоріями працюючих і елементами витрат.

Аналіз витрат на виробництво і реалізацію продукції (робіт, послуг) підприємств туризму Економічна сутність та класифікація витрат туристичних підприємств. Мета, завдання та інформаційне забезпечення аналізу витрат на виробництво і реалізацію продукції (робіт, послуг). Загальна схема формування витрат підприємства. Модель аналізу витрат підприємства та собівартості продукції (робіт, послуг). Аналіз витрат на виробництво продукції (робіт, послуг) за економічними елементами та калькуляційними статтями. Аналіз структури і динаміки витрат на виробництво і реалізацію продукції (робіт, послуг). Оцінка впливу чинників на зміну собівартості продукції (робіт, послуг). Аналіз комплексних витрат підприємства. Узагальнюючі показники оцінки витрат на виробництво і реалізацію продукції (робіт, послуг). Визначення резервів зниження собівартості продукції (робіт, послуг).

Аналіз фінансових результатів діяльності туристичного підприємства Економічна природа прибутку і його роль в оцінці та стимулюванні економічної ефективності підприємства. Класифікація прибутку підприємства за різними ознаками. Мета, завдання та інформаційне забезпечення аналізу фінансових результатів підприємства. Модель формування фінансових результатів діяльності. Взаємозв'язок показників прибутку з витратами підприємства. Загальна схема аналізу фінансових результатів. Аналіз складу та динаміки фінансових результатів діяльності підприємства. Факторний аналіз валового прибутку. Визначення впливу окремих чинників на прибуток підприємства. Аналіз розподілу прибутку підприємства. Показники оцінки ефективності розподілу прибутку підприємства. Система показників для оцінки рентабельності підприємства. Аналіз показників рентабельності підприємства.

Аналіз фінансового стану туристичного підприємства Значення і завдання аналізу фінансового стану підприємства. Інформаційна база, прийоми та методи

аналізу фінансового стану підприємства. Модель аналізу фінансового стану підприємства. Економічна характеристика балансу підприємства. Загальна оцінка активів підприємства. Аналіз та оцінка наявності, складу і структури оборотного капіталу підприємства, причин та наслідків їх змін. Показники забезпеченості оборотними активами та ефективності їх використання. Загальна оцінка джерел фінансування підприємства. Поняття та значення фінансової стійкості, ділової та ринкової активності підприємства. Принципи фінансової стійкості функціонування підприємства. Система показників для оцінки фінансової стійкості та методика їх аналізу. Оцінка запасу фінансової стійкості підприємства. Оцінка та аналіз показників ділової і ринкової активності підприємства. Поняття ліквідності та платоспроможності підприємства. Показники оцінки ліквідності та платоспроможності підприємства. Оцінка та прогнозування стану банкрутства підприємства.

## 4. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### 4.1. ГЕОГРАФІЯ ТУРИЗМУ

#### Географія туризму

1. Аріон О.В. Географія туризму: навчально-методичний посібник для студ. вищ. навч. закл. / О.В. Аріон, С.І. Уліганець; КНУТШ. – Київ: Обрії, 2009. – 172 с
2. Александрова С. А. Детермінанти розвитку туризму : колективна монографія .Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 159 с.
3. Безуглий В.В. Економічна і соціальна географія зарубіжних країн: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: ВЦ «Академія», 2005. 704 с.
4. Географія, економіка і туризм: національний та міжнародний досвід / Матеріали XIV Міжнародної наукової конференції, Львів, 2020. 458 с. Київ: Університет «Україна», 2020. 177с.
5. Ефективне управління розвитком індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі: колект. монограф.; за заг. ред. В. В. Джинджояна. Дніпро : Дніпров. гум. ун-т, 2022. 226 с.
6. Корж Н. В., Басюк Д. І. Управління туристичними дестинаціями : підручник. Вінниця: «ПП«Т Едельвейс і К», 2017. 322 с.
7. Кравець О. М., Рябев А. А. Курортологія : підручник; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 167 с.
8. Кузик С.П. Географія туризму : навчальний посібник / С.П. Кузик ; МОНУ ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка, Географічний ф-т. Київ: Знання, 2011. 271 с.
9. Любіцева О.О. Туристичні ресурси України / О.О.Любіцева, Є.В.Пайкова, В.І.Стафійчук. – К. Альтерпрес, 2007. – 369 с.
10. Масляк П.О. Країнознавство. Підручник. К.: Знання, 2008. 292 с.
11. Матвійчук Л.Ю. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2019. 320 с.
12. Модернізація туризмознавства: теорія і практика партнерства: монографія / За ред. Г.П. Скляра. – Полтава: ПУЕТ, 2015. 250 с.
13. Парфіненко, А. Ю. Парадигма туризму XXI століття/ А. Ю. Парфіненко, В. І. Сідоров, О. О. Любіцева // Туристичне країнознавство: підручник / А. Ю. Парфіненко, В. І. Сідоров, О. О. Любіцева. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ: Знання, 2015. С. 45-69.
14. Рутинський М.Й. Географія туризму України. Навчально-методичний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. - 160 с.
15. Смаль І.В. Туристичні ресурси світу. Ніжин: Видавництво Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, 2010. 336 с.

16. Стецюк В.В. Екологічна геоморфологія України: Навч. посіб. / В.В. Стецюк, Г.І. Рудько, Т.І. Ткаченко. К.: Вища шк., 2009. 367 с.
17. Туризм в умовах глобалізації: особливості та перспективи розвитку: монографія / за ред. М. О. Кизим, В. Є. Єрмаченко. Х.: ІНЖЕК, 2012. 472 с.

### **Туристичне країнознавство**

1. Босовська М. В. Інтеграційні процеси в туризмі: монографія / М.В. Босовська. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 832 с.
2. В'їзний туризм: навч. посіб. / Автор. кол.: Коваль П. Ф., Алешугіна Н. О., Андрєєва Г. П., Зеленська О. О., Григор'єва Т. В., Пархоменко О. Г., Дудко В. Б., Михайловський М. О., Бондар С. І. – Ніжин : Вид-во Лук'яненко В. В., 2010. 304 с.
3. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія / А. Голод. – Львів: ЛДУФК, 2017. – 340 с.
4. Дмитрук О. Ю. Туристичне країнознавство / О. Ю. Дмитрук. – К.: Київський університет, 2002. 274 с.
5. Корж Н. В. Управління туристичними DESTINAЦІЯМИ: підруч. / Н. В. Корж, Д. І. Басюк. – Вінниця: «ПП«ТД Едельвейс і К», 2017. 322 с.
6. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева. – 3-є вид., перероб. та доп. К. : «Альтерпрес», 2005. 436 с.
7. Любіцева О. О. Туристичне країнознавство : країни лідери туризму: навч. посіб. / О. О. Любіцева. – К.: Альтерпрес, 2008. 436 с.
8. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підруч. / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. К.: Знання, 2008. 661 с.
9. . Мальська М. Світовий досвід розвитку туризму / М. Мальська, Н. Паньків, А. Ховалко. – К. : Вид-во «Центр навчальної літератури», 2017. 244 с.
10. Мальська М. П. Туристичне країнознавство: Азія та Океанія: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун, М. З. Гамкало. – К.: Центр учбової літератури, 2018. 284 с.
11. Мальська М. П. Туристичне країнознавство: Європа: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун, М. З. Гамкало. – К.: Центр учбової літератури, 2010. 196 с.
12. Масляк П. О. Країнознавство: підруч. / П. О. Масляк. – 2-ге вид., випр. – К.: Знання, 2008. 292 с.
13. Парфіненко А. Національна держава і міжнародний туризм у вимірах глобалізації (вступ до курсу «Туристичне країнознавство»): посіб. / А. Парфіненко. – Харків: Бурун-книга, 2009. 128 с.
14. Парфіненко А. Ю. Туристичне країнознавство: навч. посіб. / А. Ю. Парфіненко. – Харків: Бурун Книга, 2009. 288 с.
15. Просторова організація туристично-рекреаційної сфери регіону: монографія / за ред. В. В. Папп. – Мукачево : Редакційно-видавничий центр МДУ, 2016. 268 с.
16. Редько В. Є. Туристичне країнознавство. Курс лекцій / В. Є. Редько. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. 223 с.

17. Стафійчук В. І. Туристичне країнознавство: туристичні ресурси світу. Європа, Азія, Австралія та Океанія : навч. посіб. / В. І. Стафійчук, О. Ю. Малиновська. – К. : Альтерпрес, 2009. 427 с.
18. Туристична політика зарубіжних країн : підруч. / за ред. А. Ю. Парфіненка. – Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2015. 220 с.
19. Туристичне країнознавство: навч. посіб./ за ред. В. Ф. Семенова. Одеса, 2010. 340 с.
20. Туристичне країнознавство: підруч. / за ред. А. Ю. Парфіненко, В.І. Сідоров, О.О. Любцева – 2-ге вид., переробл. і доп. – К.: Знання, 2015. 551 с.

### **Рекреологія**

1. Бейдик О. О. Рекреаційні ресурси України : навч. посібник / О. О. Бейдик. – Київ : Альтерпрес. 2009. 400 с.
2. Величко В. В. Організація рекреаційних послуг: навч. Посібник. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х.: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. 2013. 202 с.
3. Масляк П.О. Рекреаційна географія: навч. посіб.- К.: Знання, 2008. – 343 с
4. Основи рекреології (економіко-екологічний та маркетинговий аспект) [текст] : навч. посіб. К. : «Центр учбової літератури». 2014. 264 с.
5. Стафійчук В. І. Рекреологія: навчальний посібник. Херсон: ОЛДІ ПЛЮС. 2017. 428 с.
6. Про екологічну мережу: Закон України від 24 черв. 2004 р. Відомості Верховної Ради України. 2004. № 45. Ст. 502.
7. Про Загальнодержавну програму формування національної екологічної мережі України на 2000-2015 роки: Закон України від 21 верес. 2000 р. Відомості Верховної Ради України. 2000. № 47. Ст. 405.
8. Про курорти: Закону України від 5 жовтня 2000 р. // Відомості Верховної Ради України. 2000. № 50 7. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. // Голос України. 1995. 14.11.1995.
9. Рутинський М. Й. Географія туризму України. Навчально-методичний посібник: Вид. 2-е, переробл. і доп. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. - 160 с.
10. Стафійчук В. І. Рекреологія / В. І. Стафійчук // навч. посібник. – К.: Альтпрес, 2006. – 264. с.
11. Фоменко Н. В. Рекреаційні ресурси та курортологія / Н. В. Фоменко // навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 178 с.

## **4.2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ**

### **Основи туризмознавства**

1. Джинджоян В.В., Горожанкіна Н.А., Бойко З.В. Основи туризмознавства : навчальний посібник. Київ: Видавець ФО-П Піча Ю.В., 2022. 246 с.
2. Любіцева О. О., Бабрицька В. К. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник. К. Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. 335 с.
3. Любчук О. К. Організація туризму. Основи туризмознавства: навч. посібник. Маріуполь : ГВУЗ «ПДТУ», 2018. 154 с
4. Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей. К. : КНТЕУ, 2003 р.,- 162 с.
5. Організація туризму: підручник / Л. М. Алексеєнко, Т. І. Божук, В. Я. Брич [та ін.]; за заг. ред. В. Я. Брича. Тернопіль: ТНЕУ, 2017. 448 с.
6. Основи туризмознавства: навчальний посібник / Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад.: О. В. Литвин, М. Г. Акулов. Умань : Візаві, 2019. 169 с.
7. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Безпека туризму: навч. посіб. Д. : ДГУ, 2018. 284 с. 19. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Механізм державного управління туристичною галуззю в Україні (ліцензування, сертифікація, стандартизація). Словник-довідник: навч. посіб. Д. : ВНПЗ «ДГУ», 2020. 182 с.
8. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Піхун Н.А. Реклама та PR у сфері туризму: підручник. Д. : ДГУ, 2018. 320 с.
9. Торяник В.М., Сардак С.Е., Джинджоян В.В. Туризмологія: підручник. Д. : ДГУ, 2022. 306 с.
10. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності в Україні : навч. посібник. - К. : Рокор, 2001.-200 с.
11. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: підручник. - К. : Грамота, 2006. - 263 с.
12. Устименко Л. М., Булгакова Н. В. Основи туризмознавства: практикум. Київ : Видавництво Ліра-К, 2018. 80 с

### **Організація туристичних подорожей**

1. Про туризм: Закон України / в редакції від 2003 р. // zakon.rada.gov.ua.
2. В. В. Абрамов Організація туризму (Організація туристичних подорожей); конспект лекцій для студентів 1-2 курсів денної та заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.140103 – Туризм, Харків. 2016.123 с.
3. Нормативно-правові акти України з питань туризму: Збірник законодавчих та нормативних актів / Упоряд. М. І. Камлик. – Київ : Атака, 2004. – 464 с.
4. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посібник / О. О. Любіцева. – Київ : «Альтер прес», 2003. 104 с.
5. Козинець В. М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посібник / В. М. Козинець. – Київ : Кондор, 2006. 576 с.
6. Максименко С. В. Туристська діяльність: Міжнародно-правові аспекти / С. В. Максименко; Одеська національна юридична академія. – Одеса : Латстар, 2001. 175 с.

7. Мальська, М. П. Основи туристичного бізнесу: Начальний посібник. / М. П. Мальська, В. В. Худо, В. І. Цибух/ [Текст] – К.: Центр навчальної літератури, 2004. 272 с.
8. Рудяк, Ю., Усе про облік та організацію туристичної діяльності. / Ю. Рудяк, В. Кузнецов, А. Клименко/ [Текст] – 3-тє вид., перероб. і доп. Харков: Фактор, 2006. 278 с.
9. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник /За ред. проф. В.К. Федорченка; Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч./ [Текст]– К.: Вища шк., 2001. – 237 с.
10. Чорненька, Н. В. Організація туристичної індустрії: Навч. Посібник [Текст] – К.: Атака, 2006. 264 с.
11. История туризма: Уч. пособие /В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур/ [Текст] – Харьков: ХНАГХ, 2005. 312 с.
12. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник /Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк/ [Текст] – К.: Центр навч. літератури, 2006. 348 с.
13. Устименко, Л. М. Історія туризму: Навчальний посібник./ Л. М. Устименко, І. Ю. Афанасьєв/ [Текст] – К.: Альтер-прес, 2005. 320 с.

### **Організація анімаційної діяльності**

1. Байлик С.І., Кравець О.М. Організація анімаційних послуг в туризмі : нав. посіб. - Харків : ХНАМГ, 2008. 197 с.
2. Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллезнавство : навч. посіб. - К. : Центр навч. л-ри, 2006. - 208 с.
3. Ведмідь Н.І., Мельниченко С.В. Організація дозвілля туристів : навч. посіб. - К. : КНТЕУ, 2008. 85 с.
4. Віндюк А. В., Захаріна А. Г., Захаріна Є. А. Організація спортивної анімації : навчальний посібник. Запоріжжя : КПУ, 2014. 176 с.
5. Дмитрук О.Ю., Щур Ю.В. Спортивно-оздоровчий туризм: навч. посіб. 2 вид., перероб. та допов. Київ: «Альтерпрес», 2008. 280 с.
6. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності, [текст] навч. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов - Київ: «Центр учбової літератури», 2013. 178 с
7. Грабовський Ю.А., Скалій О.В., Скалій Т.В. Спортивний туризм. Навчальний посібник. Тернопіль: Навчальна книга Богдан, 2008. 304с.
8. Килимистий С. М. Анімація в туризмі : нав-чальний посібник / Килимистий С. М. – К. : ФПУ, 2017. 188 с.
9. Килимистий С.М. Класифікація видів анімаційної діяльності в туризмі. Міжнародний вісник: культурологія, філологія, музикознавство. № 2 (5), 2015. URL: [file:///C:/Users/Алла/Desktop/фото%20Данилюк%20А.М/mvkm\\_2015\\_2\\_17](file:///C:/Users/Алла/Desktop/фото%20Данилюк%20А.М/mvkm_2015_2_17).
10. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник/ О. М. Кравець, С. І. Байлик ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с.

11. Методичні рекомендації до організації самостійної роботи, проведення практичних занять і виконання індивідуального завдання з навчальної дисципліни «Організація анімаційних послуг в туризмі» (для студентів 4 курсу денної форми навчання освітнього рівня «бакалавр» спеціальності 073 – Менеджмент) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад. О. М. Кравець. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 35 с.

### **Організація екскурсійних послуг**

1. Бенца І.І., Романенко О.В. Організація екскурсійних послуг в Міжгірському районі Закарпатської області. // Освіта та наука у вимірах ХХІ століття // Матеріали студентської звітної-наукової конференції / квітень 2016. ФПГОЕ НПУ ім. М.П. Драгоманова
2. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності. [текст] навч. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 178 с.
3. Король О. Д. Організація екскурсійних послуг в туризмі. Навчально-методичний посібник. - Чернівці: Чернівецький національний університет, 2016. 144 с.
4. Нездоймінов С. Г. Організація екскурсійних послуг: навч.- методичний посібник / С. Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2011. 216 с.
5. Організація екскурсійних послуг у туризмі: навч.-метод. посібник. – Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2016. 144 с.
6. Організація екскурсійних послуг: Підручник. – Херсон / В. К. Кіптенко, О. Ю. Малиновська : ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. 518 с: іл.
7. Організація екскурсійної діяльності: підручник / М. М. Покогодна; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 180 с.
8. Романенко О.В. Оптимізація вищої освіти на заняттях з дисципліни «Організація екскурсійних послуг» // Географія та туризм: Наук. зб. / Ред. кол.: Я.Б. Олійник (відп. ред.) та ін. – К.: Альтерпрес, 2010. – Вип. 8. С. 122-128.

### **Туроперейтинг**

1. Про туризм: Закон України / в редакції від 2003 р. // zakon.rada.gov.ua.
2. В. В. Абрамов Організація туризму (Організація туристичних подорожей); конспект лекцій для студентів 1-2 курсів денної та заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.140103 Туризм, Харків. 2016 р.
3. Баєв В. В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. Київ : ДП Вид. дім «Персонал», 2016. 156 с.
4. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. – Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.
5. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навчальний посібник. Дніпро: ДГУ, 2022. 348 с.

6. Михайліченко Г. І. Туроперейтинг : підручник. Київ : КНТУ, 2018. 304 с
7. Домбровська С. М. Опорний конспект лекцій з курсу «Туроперейтинг» для студентів всіх форм навчання напряму підготовки 242 «Туризм» - Харків: НУЦЗУ, 2018. 249 с.
8. Тонкошкур М. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація туризму» (Основи туризмознавства) (для студентів 1-2 курсу денної та заочної форми навчання за напрямом підготовки 6.140103 Туризм) / М. В. Тонкошкур, В. В. Абрамов, Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 134 с
9. Організація туристичної діяльності: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2022, 144 с. URL: [Andrushchenko OS\\_Organizaciya\\_turistichnoi\\_diyalnosti\\_KL\\_2022.pdf](#)

### **4.3. ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

1. Байлик І. М. Організація готельного господарства: підручник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Учебник. 2-е издание / С.И. Байлик. К. : Дакор: 2009. - 368 с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С.И. Байлик. Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.
4. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. / В.К. Банько. - Д. : Акор, 2008. - 328 с.
5. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 494 с.
6. Мальська М.П. Організація готельного обслуговування. Видавництво: Знання. 2011. 366 с.
7. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв, Є.В. Самарцев, О.О. Гаца, К.П. Максимець, Х.Й. Роглев // За ред. член кор. НАН України, д.е.н., професора С.І. Дорогунцова. - К. : Ліра-К, 2005. 520 с.
8. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. - К. : Альтерпрес, 2009. 447 с.
9. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / За ред. проф. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. -К. : Вища шк., 2001.

### **4.4. ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

1. ДСТУ 4281: 2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
2. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (наказ Міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р., № 219)

3. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства - К.: Інкос, 2007. - 280 с.
4. Акопій В.В. Організація і технологія надання послуг - К. «Академія», 2006. -312 с.
5. Черевко О.І., Малюк Л.П., Дейниченко Г.В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу - Харків : ПКФ «Фавор ЛТД», 2003. - 440 с.
6. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Е. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посібник. - К.: КНТЕУ, 2003. - 89 с.
7. Курочкин А.С. Організація виробництва - К.: МАУП, 2001. - 216 с.
8. Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів. - К.: КНТЕУ, 2005.
9. Малюк Л.П., Полстяна Н.В., Кононенко Т.П. Організація роботи бармена: навч. посіб. - Харків : ХДАТОХ, 2002. - 214 с.
10. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства - К. :КНТУ, 2005.-632 с.

#### **4.5. МАРКЕТИНГ**

1. Балабанова Л. В. Стратегічний маркетинг : підруч. / Л. В. Балабанова, В. В. Холод, І.В. Балабанова. – К.: Центр учбової літератури. 2012. 630с.
2. Безугла Л. С., Ільченко Т. В., Юрченко Н. І. Маркетингові дослідження : навч. посіб. Дніпро : Видавець Біла К. О., 2019. 300 с.
3. Гаркавенко С.С. Маркетинг: Підручник. – К,: Лібра, 2002.
4. Кіндрацька Г.І. Стратегічний менеджмент: навч. посібник / Г.І. Кіндрацька. – 2-ге вид., перероб. і доповн. – Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2010. 406 с.
5. Котлер Ф., Армстронг Г. Основи маркетингу. Київ. : Діалектика, 2020. 880 с.
6. Мальська М.П., Мандюк Н.Л. Маркетинг у туризмі: Підручник. – Львів. 2015. 364 с
7. Маркетинг : навч. посіб. / Н. Іванечко, Т. Борисова, Ю. Процишин [та ін.]; за ред. Н. Р. Іванечко. Тернопіль : ЗУНУ, 2021. 180 с.
8. Мунін Г. Б., Тимошенко З. І., Самарцев Є. В., Змійов А. О. Маркетинг туризму: Навч. Посібник. – Ч. І. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2005. 324 с.
9. Мунін Г. Б., Тимошенко З. І., Самарцев Є. В., Змійов А. О. Маркетингу туризму: Навч. Посібник. – Ч. II. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2005. 427 с.
10. Петруня Ю. Є., Петруня В. Ю. Маркетинг : навчальний посібник, 3-тє вид., переробл. і доповн. Дніпропетровськ : Університет митної справи та фінансів, 2016. 362 с.
11. Сенишин О. С., Кривешко О. В. Маркетинг : навч. посібник. Львів : Львівський національний університет імені Івана Франка, 2020. 347 с. 15. Старостіна А. О., Кравченко В. А., Пригара О. Ю., Ярош-Дмитренко Л. О. Маркетинг. Навчальний посібник. Київ. : «НВП «Інтерсервіс», 2018. 216 с

12. Шульгіна Л.М. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу : монографія / Л.М. Шульгіна. - К.: КНТЕУ, 2005. 596 с.

#### 4.6. МЕНЕДЖМЕНТ У ТУРИЗМІ

1. Бабарицька В., Малиновська О. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. К.: Альтерпрес, 2004. 288 с.
2. Білоусов О.М., Лугінін О.Є., Морозова О.С., Соколова Л.В. Менеджмент туристичної галузі : підручник. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2017. 580 с.
3. Мальська М.П., Мандюк Н.Л. Основи маркетингу у туризмі. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 336 с.
4. НоReCa: навчальний посібник: у 3-х томах. Т. 1. Туризм / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. 2-ге вид., виправл. і доповн. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 412 с.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Глобальний етичний кодекс туризму : Кодекс від 01.10.1999 № 983\_001. URL : [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983\\_001#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983_001#Text)
7. Звіт про конкурентоспроможність подорожей та туризму. Доповідь 2019 Всесвітній економічний форум 2019. URL : <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report2019>
8. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму : підручник Київ, 2010. 502 с
9. Король О.Д., Крачило М.П. Менеджмент туризму: Навч. посіб. К.: Знання, 2009. 248с.
10. Мазаракі А.А., Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. та ін.; Основи менеджменту: підручник для студентів вищих навчальних закладів /за ред. А.А. Мазаракі. Харків: Фоліо, 2014. 846 с.
11. Мальська М.П., Білоус С.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: теорія та практика: навч. посіб. Київ : SBA-Print, 2019. 190 с.
12. Менеджмент з туризму: конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладач О. В. Поступна. Х.: НУЦЗУ, 2020. 235 с.
13. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-х частинах / Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н., Цепенда М.В. та ін. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2019. 504 с.
14. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: навчальний посібник. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.
15. Панченко Ю.В., Лугінін О.Є., Фомішин С.В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму : навч. посіб. Херсон : Олді-плюс, 2017. 342 с.
16. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 №324-95/ВР із змінами та доповненнями від 16.10.2020. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>.
17. Скобкін С.С. Менеджмент в туризмі : навч. посіб. К. : Магістр, 2007. 447 с.

18. Закон України «Про внесення змін до закону України «Про туризм» 18.11.2003 р., № 1282 – IV // Туристична діяльність в Україні: Нормативно – правове регулювання/ Роїна О.М. (2-е вид., змін. та доп.). – К.:КНТ, 2006. – С. 5 – 29.
19. Указ Президента "Про підтримку туризму в Україні" № 127/ 2001 від 02.03.01.
20. Указ Президента "Про основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 року" № 973/99 від 10.08.99.

#### **4.7. ЕКОНОМІКА ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

1. Бойчик І.М. Економіка підприємства: підручник. Київ: Кондор - Видавництво, 2016. 378 с.
2. Бочан І. О. Основи економічної теорії: інституціональний підхід: навч. посіб. / І. О. Бочан. – К.: Знання, 2019. 211 с.
3. Бугіль С.Я. Економіка туристичного підприємства: конспект лекцій. Львів : ЛНАУ, 2019. 106 с.
4. Городня Т.А., Щербак А.Ф. Економіка туризму: теорія і практика: навч. посіб. Київ : Кондор-Видавництво, 2012. 436 с.
5. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. / Л.П. Дядечко. - К. : ЦУЛ, . 2007. 224 с.
6. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2018. – 224 с.
7. Економіка туризму: навчальний посібник / В.Г.Грановська, В.М. Крикунова, О.С.Морозова, Я.В.Кацемір, В.О.Бойко, В.О.Дуга – Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 316 с.
8. Економіка туризму : підручник / В. Ю. Світлична, С. А. Александрова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 167 с.
9. Левицька І.В., Климчук А.О., Басюк Д.І., Тарасюк Г.М., Москвічова О.С. Економіка туризму: навчальний посібник. Житомир, 2020. 488 с.
10. Мазаракі А.А. Економіка торговельного підприємства. – К.: Хрещатик, 2019. 800с
11. Мальська, М. П. Організація та планування туристичних підприємств : теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – К. : ЦУЛ, 2012. 248 с.
12. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Планування діяльності туристичних підприємств: Навч. посіб. – К.: Знання, 2019. 241 с.
13. Пуцентейло, П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : навч. посіб. / П. Р. Пуцентейло. – К. : ЦУЛ, 2007. 344 с.
14. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства і туризму : опорн. конспект лекцій / Т.І. Ткаченко, С.П. Гаврилюк, О.О. Каролоп. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006.

15. Труніна І. М. Конкурентоспроможність підприємницької діяльності (туристична галузь): підручник / І. М. Труніна, О. А. Сущенко, Г. С. Ліхоносова. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Кременчук: вид-во ПП Щербатих О. В., 2017. – 268 с.

#### **4.8. ЕКОНОМІКА І МЕНЕДЖМЕНТ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ**

1. Алієва-Барановська В. М. Міжнародний туризм : навчальний посібник-довідник / В. М. Алієва-Барановська, І. І. Дахно. – К. : ЦУЛ, 2013. 344 с.
2. Божидарнік Т. В. Міжнародний туризм : навчальний посібник / Т. В. Божидарнік, Л. В. Савош, Т. Никитюк [та ін.]. – К. : Центр учбової літератури, 2012. 661 с.
3. Грачевська Т. О. Міжнародний туризм як фактор зміцнення відносин між Україною та країнами ЄС / Т. О. Грачевська, С. Ю. Калініна // Грани. 2015. № 6. С. 163- 169
4. Довгань А. І. Сучасний міжнародний туризм: основні тенденції та перспективи розвитку / А. І. Довгань // Географія та туризм. 2014. Вип. 27. С. 3-10.
5. Економіка туризму : підручник / В. Ю. Світлична, С. А. Александрова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 167 с.
6. Макогін З. Я. Міжнародний туризм : навчальний посібник / З. Я. Макогін. – Львів : видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. - 396 с.
7. Мальська М. П. Економіка туризму: теорія та практика: підручник / М.П.Мальська, М. Й. Рутинський, С. В. Білоус, Н. Л. Мандюк. К.: «Центр учбової літератури», 2016. 554 с.
8. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. – К.: Знання, 2008. – 661с.
9. Мальська М.П. Інвестиційна діяльність у туризмі / М. П. Мальська // Організація туристичного обслуговування : Підручник / М. П. Мальська, В. В. Худо, Ю. С. Занько. - К. : Знання, 2011.
10. Міжнародний туризм: навчальний посібник для студентів спеціальності 8.14010301 «Туризмознавство» / Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника / укладачі В.С. Великочий, О.І. Дутчак, В.В. Шикеринець. - Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г. М., 2015. 254 с.
11. Парфіненко А. Міжнародний туризм в Україні: геополітичні аспекти глобального явища / А. Парфіненко // Актуальні проблеми міжнародних відносин. 2015. Вип. 126. Ч. 1. С. 12-23.
12. Погребняк Л.В. Економіка міжнародного туризму: конспект лекцій. Львів: ЛНУП, 2022. 54 с.
13. Юрченко С. О. Міжнародний туризм [Текст] : навч. посіб. для студентів спец. "Туризмознавство", "Міжнародні економічні відносини" / С. О. Юрченко,

О. Є. Юрченко ; Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. - Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2016. 327 с.

#### **4.9. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ**

1. Андренко І.Б. Фінансово-економічний аналіз підприємств туризму: підручник / І.Б. Андренко, Н.М. Влащенко. – Х.: ХНАМГ, 2012. 308 с.
2. Аналіз господарської діяльності: Навчальний посібник / за заг. ред. І.В. Сіменко, Т.Д. Косової. К.: «Центр учбової літератури», 2013. 384 с.
3. Економічний аналіз: Навч. посібник. За ред. Волкової Н.А./ Н.А. Волкова, Р.М. Волчек, О.М. Гайдаєнко та ін. – Одеса: ОНЕУ. – 2015. 310 с.
4. Економіка туристичного підприємства [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / О.А. Ніколайчук; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. міжн. екон. та туриз. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2018. 76 с.
5. Мішеніна Н. В. Економічний аналіз: навч. посіб. / Н. В. Мішеніна, Г.А. Мішеніна, І.Є. Ярова. – Суми: Сум. держ. ун-т, 2014. 305 с.
6. Міщук Г.Ю. Економічний аналіз: навч. посібник / Г.Ю. Міщук, Т.М. Джигар, О.О. Шишкіна. – Рівне: НУВГП, 2017. 156 с.
7. Мних Є.В. Економічний аналіз: Підручник / Є.В. Мних. – К.: Знання, 2011. 630 с.
8. Отенко В. І. Теорія економічного аналізу: навч. посіб. для ВНЗ / Отенко В. І., Іванієнко В. В., Азаренков Г. Ф. – Харків: ІНЖЕК, 2015. 339 с.
9. Синькевич Н.І. Економічний аналіз: Курс лекцій / Н.І. Синькевич. – Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя, 2018. 97 с.
10. Зайцева М. М. Гіг-економіка в туризмі. Туристичний бізнес та екзистенційний пошук особистості: Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (4-5 квітня 2019 р.) / Харк. держ. акад. культури ; відп. за вип. Н. М. Кушнарєнко. Харків : ХДАК, 2019 .С. 26-29.

## 5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Об'єктом оцінювання під час підсумкової атестації є програмні результати навчання здобувачів, які вони демонструють за підсумками опанування матеріалу освітніх компонентів та проходження практичної підготовки, передбачених освітньо-професійною програмою підготовки фахівця першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю 242 Туризм.

Оцінювання є обов'язковим елементом присудження освітнього ступеню здобувачам вищої освіти, бо без цього етапу ані Екзаменаційна комісія, ані здобувач вищої освіти не може визначити: чи здобуті необхідні загальні та фахові компетентності професійної діяльності? Який рівень засвоєння змісту освітньо-професійної програми?

До підсумкової атестації (складання Комплексного екзамену та захисту кваліфікаційної роботи) допускаються здобувачі вищої освіти, які у повному обсязі виконали вимоги освітньо-професійної програми. Допуск до підсумкової атестації оформлюється наказом.

Доступ до Системи відкривається о 9-00 в день, визначений розкладом підсумкової атестації.

Комплексний екзамен складається з двох частин – **теоретичної та практичної**.

**Теоретична частина** складається з **50 тестових завдань**. Успішне виконання кожного тестового завдання цієї частини дає учасникові тестування **1 бал**, неправильний вибір – 0 балів.

**Практична частина** складається з **10 ситуаційних завдань, розроблених з використанням тестових технологій**. Успішне виконання кожного практичного завдання дає учасникові тестування **5 балів**, неправильний вибір – 0 балів.

Підсумкова кількість балів рахується автоматично Системою як середньоарифметичне значення набраних балів за відповіді в обох частинах.

Результати складання атестаційних екзаменів оцінюються відповідно до прийнятої в університеті шкали оцінювання. За теоретичну і практичну частину відповіді виставляється єдина оцінка за 100-бальною шкалою, яка потім переводиться у національну та шкалу ЄКТС.

### Критерії переведення оцінок за 100-бальною шкалою у національну шкалу та шкалу ЄКТС

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ЄКТС
90–100	Відмінно	A
83–89	Добре	B
75–82		C
68–74	Задовільно	D
60–67		E
35–59	Незадовільно*	FX
1–34		F

\* якщо здобувач на Комплексному екзамені отримав оцінку «незадовільно» (1-59 балів, FX/F) він вважається таким, що не пройшов атестацію.

До проходження наступного етапу підсумкової атестації (захист кваліфікаційної роботи) він не допускається і підлягає відрахуванню з числа здобувачів вищої освіти, як такий, що не пройшов підсумкову атестацію.