

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор Харківського національного
університету імені В.Н. Каразіна

_____ Тетяна КАГАНОВСЬКА
«___» _____ 2022 р.

ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ З «ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ»

для студентів спеціальності 242 – «Туризм»
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
(денна та заочна форми навчання)

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
туристичного бізнесу та
країнознавства
протокол № 14 від 22.04. 2022 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

науково-методичною комісією
факультету міжнародних
економічних відносин та
туристичного бізнесу
протокол № 8 від 23.04. 2022 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні Вченої ради факультету
міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу
протокол № 10 від 26.04. 2022 р.

Харків – 2022

ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД
Сертифікат 58E2D9E7F900307B040000009E3A2500EDECA000
Підписувач Пантелеймонов Антон Віталійович
Дійсний з 17.02.2022 15:51:27 по 17.02.2024 15:51:27

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна



0102-228 від 03.06.2022



Програма атестаційного екзамену з «Туристичного бізнесу»
для студентів спеціальності 242 — «Туризм» першого (бакалаврського) рівня
вищої освіти (денна та заочна форми навчання)

Укладачі:

Євтушенко Олена Віталіївна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу;

Парфіненко Анатолій Юрійович – кандидат історичних наук, доцент, зав. кафедри туристичного бізнесу та країнознавства факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу;

Посохов Іван Сергійович – кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу.

Загальні положення

Атестація осіб, які здобувають перший (бакалаврський) рівень вищої освіти з туризму, здійснюється екзаменаційною комісією після повного виконання навчального плану за спеціальністю «Туризм».

Атестаційний екзамен з «Туристичного бізнесу» – це завершальна стадія оцінки рівня підготовки фахівців-бакалаврів – комплексна перевірка знань студентів з фахових дисциплін, передбачених навчальним планом спеціальності. Проводиться для студентів 4 курсу денної та заочної форм навчання у 8 семестрі. Цей екзамен може бути проведений у разі неможливості виконання студентом кваліфікаційної роботи в силу впровадження воєнного стану в країні.

Основним науково-методичним документом, що регламентує зміст атестаційного екзамену, є програма. Вона спрямована на забезпечення комплексного підходу до оцінки теоретичної, методичної та практичної підготовки студентів, до виявлення ступеня їх підготовки до майбутньої самостійної діяльності.

Мета програми – визначити обсяг і необхідний рівень теоретичних знань, практичних навиків та вмінь з профільюючих дисциплін отриманих студентами в галузі туризм.

Для успішного складання атестаційного екзамену з «Туристичного бізнесу» **студент повинен знати:**

- ✓ теоретичні та методологічні засади розвитку туризму
- ✓ технології здійснення операцій з оформлення та розрахунку зі споживачами послуг в сфері туристичного обслуговування.
- ✓ процес обслуговування клієнтів в процесі реалізації туристичного продукту.
- ✓ прийоми бронювання послуг за допомогою інформаційних технологій.

Студент повинен вміти:

- аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території;
- розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;
- організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;
- оперувати географічною інформацією стосовно визначення ключових характеристик і властивостей туристичних та туристично-рекреаційних ресурсів.
- визначати територіальну організацію та оцінювати ресурсний потенціал країн, регіонів щодо стану та перспектив розвитку туризму.
- визначати мотиви туристичної подорожі та споживчі характеристики конкурентоздатних туристичних послуг.
- комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації.

Порядок створення, організації та роботи Екзаменаційної комісії регламентується Положенням про організацію освітнього процесу в Харківському національному університеті імені В.Н. Каразіна, введеного в дію наказом ректора № 0202-1/155 від 21.04.2017 р та Положенням про Порядок створення та організацію роботи Екзаменаційної комісії для атестації здобувачів вищої освіти, які отримують ступінь бакалавра, магістра (освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавра, спеціаліста, магістра) в Харківському національному університеті імені В.Н. Каразіна, введеного в дію наказом ректора № 0202- 1/215 від 03.06.2015 р. зі змінами, внесеними рішеннями Вченої ради Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна від 27.03.2017 р., протокол № 5, введеним у дію наказом ректора № 0201-1/146 від 18.04.2017 р.

Атестаційний екзаме́н з «Туристичного бізнесу» передбачає перевірку досягнення наступних програмних результатів навчання:

- Уміння аналізувати функціональну, галузеву та територіальну структури рекреаційно-туристичного комплексу.
- Уміння визначати засади спеціалізованих рекреаційних систем різного територіального охоплення.
- Опанування принципами й методами регулювання соціально-економічного розвитку регіонів.
- Знання географії та уміння визначати туристичну привабливість природних, культурно-історичних ресурсів та оцінювати якісні і кількісні характеристики інфраструктури ресурсів туризму
- Уміння досліджувати конкурентів та попит потенційних споживачів туристичних послуг та існуючих пропозиції, використовуючи методики маркетингових досліджень
- Уміння використовувати методи маркетингових досліджень в туризмі з використанням сучасних технічних засобів та інформаційно-комунікаційних технологій.
- Уміння діагностувати стан маркетингового середовища туристичних підприємств і організації та тенденції розвитку туристичного ринку.
- Знання історії розвитку туризму, класифікації туризму, види турів, типи туристів та класів туристичного обслуговування.
- Уміння використовувати спеціалізовану довідкову літературу при розробці програмних турів, прикладних каскад і флеш-турів.
- Уміння визначати туристичну пропозицію туроператора щодо здійснення того чи іншого виду туру, користуючись зібраною географічною і маркетинговою інформацією, статистичною та плановою документацією та стандартними методиками.
- Уміння визначати перелік послуг для надання туристам за результатами аналізу нормативно-правових актів, що регламентують надання туристичних послуг
- Знання технології складання турпакету (розміщення, харчування, трансфер, додаткові послуги) та формування різних видів турів за призначенням, насичення заходами (комплектністю), атрактивністю, тривалістю, формою туристичного обслуговування, видом траси маршруту, віком подорожуючих та надання певних переваг, наявними місцевими ресурсами тощо
- Знання технології оформлення, ведення обліку та зберігання туристичної документації: програм перебування туристів, інформаційних листів (пам'яток); туристичних ваучерів, санаторно-курортних путівок, маршрутних листів, міграційних карток, візових анкет, страхових полісів, митних декларацій та ін. документів, необхідних для здійснення подорожі; звітів, запрошень, листів

- бронювання, квитків на транспортне обслуговування, багажних квитанцій, списків груп та ін.
- Уміння оформляти туристичну документацію: виїзні документи індивідуальних туристів, туристичних груп, дотримуючись вимог чинного законодавства та законодавства країн в'їзду: договорів на туристичне обслуговування, рахунків, документів туриста та ін.
 - Уміння визначати та задовольняти індивідуальний попит споживачів туристичних послуг, формувати інклюзивну програм відпочинку.
 - Уміння визначати канали реалізації турпродукту на основі вивчення можливостей потенційних партнерів та корпоративних клієнтів.
 - Уміння організовувати післяпродажне обслуговування клієнтів, визначати критерії якості надання послуг, проводити претензійну роботу.
 - Знання специфіки реалізації різних програм туристичних подорожей (за змістом, місцем проведення, типом клієнтури та ін.).
 - Уміння проводити розрахунки з туристами за замовлене туристичне обслуговування, оформлення рахунку (інвойсу) та контролю за його оплатою.
 - Знання технології обов'язкового страхування туристів на підставі нормативно-правової бази з питань страхування та особливостей страхування майна і життя в Україні та за кордоном.
 - Уміння впроваджувати раціональні прийоми бронювання послуг за допомогою інформаційних технологій.
 - Знання правил обліку та збереження документації, листів бронювання, оферт та інвойсів (рахунків) за туристичне обслуговування.
 - Уміння організувати і проводити туристичний супровід.
 - Знання методики підготовки та проведення екскурсії.
 - Знання вимог до екскурсорова.
 - Уміння організовувати та планувати екскурсійну діяльність.
 - Уміння готувати контрольний та індивідуальний тексти екскурсії.
 - Уміння розробляти та проводити екскурсії.
 - Уміння складати технологічну карту екскурсії.
 - Виявляти етнокультурні, історичні та релігійні екскурсійні ресурси регіону.
 - Уміння виявляти туристів зі специфічними вимогами та створення сприятливого клімату в екскурсійній групі, організовувати індивідуальну роботу з туристами.
 - Уміння використовувати технічні засоби та засоби візуального супроводження
 - Знання характерних ознак, класифікації типів закладів ресторанного господарства, видів, методів та форм обслуговування споживачів.
 - Знання технології та організації процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
 - Знання особливостей організації обслуговування туристів в закладах

ресторанного господарства.

- Уміння використовувати елементи системи якості туристичного обслуговування, контролювати якість і безпеку послуг; перевіряти якість оформленням турпакету, бронювання, підтвердження і оформлення послуг.
- Уміння визначати ризики та забезпечувати безпеку туристичних подорожей.

ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ З «ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ»

ДИСЦИПЛІНА 1: ІСТОРІЯ ТУРИЗМУ

Поняття «мандрівництво», «туризм» та рекреація Різниця між поняттями «мандрівництво», «туризм» та рекреація. Основні характеристики мандрівництва, туризму і рекреації. Ознаки, що відмежовують туризм од мандрівництва і рекреації. Визначення поняття туризм. Природа туризму та його витoki Початок ери мандрівництва. Фактори, що сприяли пересуванню людей. Особливості мандрівництва. Зародження сучасного туризму, подорож Томаса Кука. Походження терміну «туризм» Перші подорожі з метою туризму. Поява та розповсюдження терміну «туризм». Основні версії виникнення терміну «туризм». Історія туризму як навчальна дисципліна Особливості навчальної та наукової дисципліни. Зв'язок «історії туризму» з іншими дисциплінами. Мета, предмет та завдання вивчення дисципліни. Проблеми курсу Огляд основних пояснювальних схем історичного розвитку туризму. Дискусія навколо витоків туризму та дати сучасного етапу у розвитку туризму.

Форми рекреації та подорожування у часи Античності Загальна характеристика Античності. Основні мотиви подорожувань. Рекреаційні потреби Античності. Шляхи та засоби пересування. Античні форми гостинності. Подорожування та рекреація у Середньовіччі Загальна характеристика Середньовіччя. Основні мотиви подорожей та рекреаційні потреби. Характеристика шляхів сполучення та засобів пересування. Середньовічні форми розміщення. Епоха Відродження та її вплив на розвиток рекреаційної сфери та подорожувань Відродження та його характерні риси. Значення Великих географічних відкриттів та їхній вплив на зміну «картини світу». Зміни в мотивах подорожей та рекреаційних потребах. Розвиток подорожувань, характеристика основних маршрутів. Передумови та початок комерційного періоду розвитку туризму (XVIII – початок XIX століть) Відмінності подорожувань минулих років. Поява ринку туристських послуг. Технічний стрибок та його вплив на формування туризму у самостійну галузь. Зміни в мотивах подорожей. Характеристика засобів розміщення. Розвиток туризму в окремих країнах (Англія, США, Росія).

Образи України в творах іноземних мандрівників Україна в зображенні античних мандрівників (Геродот, Гіппократ, Птоломей та ін.). Київська Русь (арабські та візантійські джерела). Згадки європейських мандрівників про Україну XV – XVI століть. Україна у творах іноземних мандрівників XVII – XVIII століть. Внесок українців у географічні дослідження світу Подорожі українців за часів Київської Русі та у козацьку добу. Участь українців у географічних дослідженнях світу (Василь Григорович-Барський, Вацлав Ржевуський, Юрій Федорович Лисянський, Микола Миколайович Пржевальський, Микола Миколайович Миклухо-Маклай). Зародження та розвиток гостинності в Україні Гостинність за часів Київської Русі (постоялі двори («ями»)). Гостинність в Україні у XV – XVII столітті (гостинний двір, корчма). Засоби розміщення у XVIII столітті (поштові двори та станції).

Виникнення в Україні перших туристських організацій Кримський гірський клуб. Перші спеціалізовані журнали «Екскурсійний вісник», «Шкільні екскурсії і шкільний музей», «Російський екскурсант». Російське товариство туристів, Російське гірське товариство. Туристське освоєння Криму Входження Криму до складу Російської імперії, політика уряду щодо засвоєння Криму. Рекреаційний потенціал Криму та розвиток інфраструктури. Особливості розвитку південноузбережних міст Криму. Діяльність Кримсько-Кавказького гірського клубу. Просвітницько-екскурсійний рух на західноукраїнських землях Особливості розвитку західноукраїнських земель. Екскурсійно-просвітницька діяльність Івана Вагилевича, Якова Головацького, Івана Нечуй-Левицького,

Омеляна Партицького, Миколи та Корнила Устияновичей, Івана Франка. Виникнення товариств «Січ» і «Пласт».

Створення та особливості радянської системи керівництва туризмом 6 Основні засади політики радянської влади в галузі туризму. Створення та діяльність акціонерного товариства «Радянський турист». Всесоюзне товариство пролетарського туризму. Розвиток масового самодіяльного туризму. Організація товариства «Інтурист». Туристсько-екскурсійне управління. Туристсько-екскурсійна справа і краєзнавчий рух в Україні у 1920-х – на початку 1930-х років Українізація та її вплив на розвиток туристсько-екскурсійного і краєзнавчого руху. Організаційна структура керівництва екскурсійною справою. Харків – центр краєзнавчого руху. Туристсько-краєзнавча діяльність товариств «Плай» і «Чорногора» на західноукраїнських землях Заснування товариства «Плай», основні напрями та форми роботи. Видання журналу «Туристика та краєзнавство». Просвітницько-краєзнавча та екскурсійна діяльність І. Крип'якевича, В. Старосольського, Б. Януша, Ю. Полянського. Створення товариства «Чорногора», основні завдання та форми роботи.

Відновлення туристсько-екскурсійної діяльності наприкінці 40-х – на початку 50-х років ХХ століття Основні напрями роботи радянської влади по відновленню туристськоекскурсійної справи. Розвиток внутрішнього туризму і діяльність профспілок. Відновлення міжнародного туризму. Система організації і управління туризмом у 50-60-х роках ХХ століття Вплив «хрущовської відлиги» на розвиток міжнародного туризму в СРСР. Створення Бюро міжнародного молодіжного туризму «Супутник». Формування монопольних туристських структур в СРСР. Посилення централізації і адміністрування в управлінні туристсько-екскурсійною справою. Початок «рекреаційного буму» Основні фактори стрімкого розвитку туризму. Світоглядні зміни в суспільстві та диференціація рекреаційних потреб. Поняття «образ», «стиль» та «якість» життя. Диверсифікація рекреаційної сфери та туризму. Соціальний склад рекреантів.

Розвиток міжнародного туризму Основні фактори розвитку міжнародного туризму. Особливості розвитку міжнародного туризму в СРСР. Зміст та форми роботи ВАТ «Інтурист». Розвиток матеріально-технічної бази «Інтуристу». Масовий туристський рух в Україні Соціалізація трудового законодавства. Розвиток сфери обслуговування. Зміни у світоглядних уявленнях населення. Зміцнення матеріально-технічної бази туризму. Розвиток самодіяльного туризму. Розвиток молодіжного туризму Ідеологічна складова розвитку молодіжного туризму. Діяльність БММТ «Супутник». Експедиція «Моя Батьківщина – СРСР» – стрижень молодіжного туризму. Види молодіжного туризму. Міжнародний молодіжний туристський обмін: основні організаційні форми.

Нормативно-правові засади туристської діяльності в Україні Закон України «Про туризм» 1995 р. Основні напрями державної політики в галузі туризму. Зміни до закону України «Про туризм» 2004 р. Програму розвитку туризму в Україні до 2005 р. Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки. Сучасний стан розвитку туризму в Україні Система державного регулювання туризму в Україні. Участь України у Всесвітній туристській організації. Туризм в економіці України. Матеріальна база туризму. Основні проблеми та перспективи розвитку туризму в Україні. Образи України як туристської країни Місце України на світовому ринку рекреаційних послуг. Інтерес до України як до об'єкту туризму. Український туризм в оцінках вітчизняної та іноземної періодики.

Дисципліна 2: ГЕОГРАФІЯ ТУРИЗМУ

Географія туризму як наукова дисципліна. Методологія та методика географічних досліджень в туризмі Система географічних наук в туризмі. Об'єкт, предмет і завдання географії туризму. Географія туризму і рекреаційна географія: спільні риси та відмінності. Термінологічний апарат географії туризму. Класифікація туризму з позицій географічної науки. Форми та види туризму.

Географія лікувально-оздоровчого туризму Географічна характеристика лікувально-оздоровчого туризму. Види лікувально-оздоровчого туризму. Типологія курортів. Географія основних курортів та центрів лікувально-оздоровчого туризму України, Європейського регіону, світу.

Географія рекреаційних видів туризму Географічна характеристика купально-пляжного туризму. Інфраструктура купально-пляжного туризму. Географія центрів купально-пляжного туризму в Україні, Європейському туристичному регіону, світі. Географічна характеристика розважального туризму. Різновиди розважального туризму. Географія центрів розважального туризму України, Європейського регіону, світу. Географічна характеристика круїзного туризму. Види круїзів. Круїзні судна. Географія центрів, районів розвитку та маршрутів круїзного туризму в світі.

Географія активних видів туризму Географічна характеристика гірськолижного туризму. Історія, види та інфраструктура гірськолижного туризму в Україні, Європейському туристичному регіону, світі. Географічна характеристика дайв-туризму. Види дайвінгу. Інфраструктура дайвінгу. Географія центрів та регіонів розвитку дайв-туризму в Україні, Європейському туристичному регіону, світі. Географічна характеристика гольф-туризму. Географія центрів та регіонів розвитку гольф-туризму в Європейському туристичному регіону та світі. Географічна характеристика екстремального і 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 регіону та світі.

Географія культурно-пізнавального та подієвого туризму 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 регіону і світі. Перспективи та потенціал розвитку подієвого туризму.

Географія ділового 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.

Географія релігійного туризму та паломництва 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.

Географія міського, сільського та екологічного туризму 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 регіону та світі. Основні підходи до визначення сільського туризму. Моделі організації сільського туризму. Географія регіонів та країн розвитку сільського туризму в Україні та світі. 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.

Дисципліна 3: 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. Туроперейтинг. Агентський бізнес та формування агентської мережі. Агентський бізнес в туризмі. Види та форми агентської роботи.

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. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру. Аквізиція 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.

Поняття та основні види 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.

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 настання страхового випадку.

Основні види туристичних документів. 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.

Програмне обслуговування в туризмі. Види та характеристика програмних заходів в туризмі. Умови виконання програм перебування туристів.

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. (Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі. Комунікації у безпосередньому спілкуванні та методи продажу, сформувані основні канали збуту продукту.) Форми та стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнтури туристичної фірми. 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.

Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Правила взаємодії туристичної фірми та готельного підприємства. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.

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.

Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Перевізні документи та правила їх оформлення. Питання безпеки туристичних транспортних подорожей. Основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів. Вимоги щодо парку транспортних засобів для перевезення туристів.

Особливості обслуговування водним транспортом та формування круїзних територій. Особливості лінійних та каботажних маршрутів. Типи та класи суден. Характеристику основних круїзних територій світу. Види круїзів та їх характеристика. 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. Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення: прогулянки вихідного дня; екскурсії анімаційні заходи, дискотеки та тематичні вечори тощо.

Сучасний стан ринку авіаперевезень. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на авіатранспорті. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті.

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.

Види автотранспортних перевезень. Розробка туристичного автотранспортного маршруту.

Організація перевезень на регулярних маршрутах. Особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту. Організація прокату автомобілів.

Дисципліна 4: 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.). Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства: міжнародний та національний аспекти

Нормативно-правова база готельної індустрії. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. Основи стандартизації та сертифікації готельних послуг. Розвиток вітчизняних систем стандартів. Основи функціонування Державної системи стандартизації.

Сутність поняття «гостинність». Складові елементи моделі гостинності. Характерні риси гостинності. Сутність поняття «готельна послуга». Загальна характеристика готельних послуг. Види послуг, що надаються готельним господарством. Готельний продукт та його складові. Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Роль видатних діячів у становленні сучасного 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

Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми. Транзитні готелі - їх призначення, розташування. Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу. Курортні готелі - їх призначення. Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів. Туристично-екскурсійні готелі. Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу. Готелі для сімейного відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів та ін.

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Причини необхідності в класифікації готельних господарств. Головний критерій, що визначає категорію готелю. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств (Hotel Stars Union та ін). Порівняльна характеристика європейської та національної системи.

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

Організаційно-функціональна система управління готелем. Рівні та ланки управління. Принципи управління. Сучасні форми управління готельними підприємства : закордонний досвід.

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 (студіо) , однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду. Коридори - важливий комунікаційний вузол. 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 цілодобово. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Характеристика основних етапів гостьового циклу. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення оплати за помешкання. Порядок оформлення виїзду гостя.

Організаційно-функціональна характеристика служби. 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. Сутністю технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».

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. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

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. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. 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». Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт.

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Додаткові платні послуги. Класифікація додаткових послуг. Сучасні тенденції надання додаткових послуг в готелях

Поняття «безпека» та його різні види. Комплекс системи безпеки готелю. Структура служби та посадові характеристики та вимоги. Штатна охорона та аутсорсинг. Завдання та функції служби безпеки. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників. Інформаційна безпека готелю. Пожежна безпека готелю.

Роль кадрів у функціонуванні готелю. Особливості організації праці в готельному господарстві. Особливості прийому на роботу в готелі: кваліфікаційні вимоги, правила написання резюме, проведення та проходження співбесід. Первинний та професіональний інструктаж та стажування. Трудовий договір. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Плинність кадрів та її причини. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах

Розмір номерного фонду. Відсоток завантаженості готелю. Кількість днів роботи готелю в період. Середня кількість проживаючих. Дохід та прибуток від надання готельних послуг. Загальний дохід від номерного фонду. Середня ціна (тариф) реалізованого номеру. Середній тариф категорій номерів. Економічна ефективність використання основних фондів. Коефіцієнт використання місткості готелів та аналогічних засобів розміщування

Дисципліна 5: ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Стан та перспективи розвитку ресторанного бізнесу в сучасних умовах.

Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004.

Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства. Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.

Раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Принципи формування мережі, її показники. Критерії планування відкриття нових закладів ресторанного господарства.

Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.

Характеристика виробничо-торгівельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, які впливають на формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства.

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 форми поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів.

Організація матеріально-технічного забезпечення. Форм 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. 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 застосовується. 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.

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 овочів. Асортимент напівфабрикатів, що 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 м'яса та птиці. 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 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 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.

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 хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб.

Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

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 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. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства-лінійних, стрічковий (ступінчастий), двох-бригадний, підсумковий облік робочого часу, комбінований. Їх характеристика та основні принципи складання. Основні напрями 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 використовуються 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. Класифікація 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 (бригада), маршрутна та само фотографія. Методи безпосередніх вимірювань часу та момент них спостережень. Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

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 торгівельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар (буфет), мийна столового посуду, сервізна. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торгівельних 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. Стильове різномайття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд. Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд 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.

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) громадянського 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 меню. Призначення та принципи його складання. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки.

Клінінгові технології підготовки приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни. Особливості попереднього сервірування столу сніданку, обіду, вечері. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обніс, з використанням підсобного столу, в стіл. Правила подання справ 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 справ.

Правила подання холодних закусок, гарячих закусок, супів, других та солодких страв, напоїв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами. Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі. Обслуговування споживачів у кафе, закусочних.

Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства.

Типи закладів ресторанного господарства при готелях. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Особливості обслуговування споживачів в номерах.

Особливості організації харчування студентів, школярів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання. Рекомендовані форми обслуговування споживачів. Характеристика торгово-технологічного устаткування, ліній роздачі.

Моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем навчання.

Організація проведення банкетів та прийомів. Класифікація банкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. Характеристика меню. Особливості сервування столу. Складання схеми розміщення гостей за столом. Організація обслуговування споживачів під час бенкету. Організація проведення бенкету-чай, бенкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час бенкету.

Організація обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості проведення банкету-фуршет. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету.

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”.

Особливості обслуговування тематичних заходів.

Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Види кейтерінгу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу.

Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад.

Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку, під час проведення спортивних змагань, у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо.

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО ЗАВДАННЯ

Час виконання – 90 хвилин

Складові екзаменаційного білету	Максимальна кількість балів
аналітичне завдання	40 балів (60 хвилин)
тести	60 балів (30 хвилин) (за кожне правильне поєднання букви і цифри нараховується 2 бали)

Аналітичне завдання – це документ, що містить узагальнений матеріал за темою дослідження кваліфікаційної роботи. В ньому автор аргументує актуальність обраної теми, вибір об’єкта та предмета дослідження, формулює його завдання. Наприкінці аналітичного завдання повинні бути обов’язково висновки.

Обсяг аналітичного завдання: 4-5 сторінок.

УВАГА!

У разі використання заборонених джерел здобувач вищої освіти одержує загальну нульову оцінку

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Сума балів за всі завдання екзаменаційного білету	Оцінка
	для чотирирівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно
70 – 89	добре
50 – 69	задовільно
1 – 49	незадовільно

ПИТАННЯ ДО ЕКЗАМЕНУ:

1. Поняття «мандрівництво», «туризм» та рекреація
2. Природа туризму та його витоки
3. Походження терміну «туризм»
4. Історія туризму як навчальна дисципліна
5. Форми рекреації та подорожування у часи Античності
6. Подорожування та рекреація у Середньовіччі
7. Епоха Відродження та її вплив на розвиток рекреаційної сфери та подорожуваль
8. Передумови та початок комерційного періоду розвитку туризму (XVIII – початок XIX століть)
9. Образи України в творах іноземних мандрівників
10. Внесок українців у географічні дослідження світу
11. Зародження та розвиток гостинності в Україні
12. Виникнення в Україні перших туристських організацій
13. Туристське освоєння Криму
14. Просвітницько-екскурсійний рух на західноукраїнських землях
15. Створення та особливості радянської системи керівництва туризмом
16. Туристсько-екскурсійна справа і краєзнавчий рух в Україні у 1920-х – на початку 1930-х років
17. Туристсько-краєзнавча діяльність товариств «Плай» і «Чорногора» на західноукраїнських землях
18. Відновлення туристсько-екскурсійної діяльності наприкінці 40-х – на початку 50-х років XX століття
19. Система організації і управління туризмом у 50-60-х роках XX століття

20. Початок «рекреаційного буму»
21. Розвиток міжнародного туризму
22. Масовий туристський рух в Україні
23. Розвиток молодіжного туризму
24. Нормативно-правові засади туристської діяльності в Україні
25. Сучасний стан розвитку туризму в Україні
26. Образи України як туристської країни
27. Географія туризму як наукова дисципліна. Методологія та методика географічних досліджень в туризмі
28. Географія лікувально-оздоровчого туризму
29. Географія рекреаційних видів туризму
30. Географія активних видів туризму
31. Географія культурно-пізнавального та подієвого туризму
32. Географія ділового туризму
33. Географія релігійного туризму та паломництва
34. Географія міського, сільського та екологічного туризму
35. Умови створення та функціонування туристичного підприємства
36. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту
37. Види туристичних формальностей та умови їх виконання
38. Страхування в туризмі
39. Туристичні документи та правила їх оформлення
40. Принципи формування програм перебування туристів
41. Організація обслуговування клієнтів
42. Бронювання туристичного обслуговування
43. Претензійна робота в туризмі
44. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів
45. Обслуговування туристів водним транспортом
46. Туристичні перевезення на авіатранспорті
47. Туристичні перевезення залізничним транспортом
48. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом
49. Історія розвитку світового та національного готельного господарства
50. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії
51. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві
52. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства
53. Характеристика основних типів засобів розміщення
54. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід
55. Класифікація підприємств готельного господарства України
56. Особливості системи управління готелем
57. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства
58. Організація приміщень житлової та нежитлової груп
59. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення
60. Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування
61. Культура обслуговування в готельному господарстві
62. Технологія прибиральник робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень
63. Організація надання додаткових послуг в готельному підприємстві
64. Організація служби безпеки готелю
65. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства
66. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства
67. Характеристика підприємств ресторанного господарства

68. Організація постачання закладів ресторанного господарства
69. Організація роботи складського та тарного господарств
70. Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства
71. Організація оперативного планування виробництва закладів ресторанного господарства
72. Організація роботи заготівельних цехів закладів ресторанного господарства
73. Організація роботи доготівельних цехів закладів ресторанного господарства
74. Організація роботи спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства
75. Організація роботи допоміжних цехів закладів ресторанного господарства
76. Основи раціональної організації праці закладів ресторанного господарства
77. Нормування праці в ресторанному господарстві. Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу
78. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства
79. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства
80. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства
81. Організація та моделювання процесу обслуговування певного контингенту споживачів закладів ресторанного господарства
82. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства закладів ресторанного господарства

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. Закон України «Про туризм» от 19.09.95 р. № 325/95-ВР. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1105-14>
2. Абрамов В.В., Тонкошкур М.В. История туризма. – Х.: ХНАГХ, 2005. – 312 с.
3. Александрова С. А. Детерминанти розвитку туризму : колективна монографія / С. А. Александрова, Н. М. Богдан, Л. А. Нохріна ; за заг. ред. І. М. Писаревського ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 159 с.
4. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. – 3-тє видання К.: Інкос, 2020. 280с.
5. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. К: Центр учбової літератури, 2009. 340с.
6. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
7. Бейдик О.О. Рекреаційно-туристські ресурси України: Методологія і методика аналізу, термінологія, районування: Монографія – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2001. – 395 с.
8. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
9. Інновінг в туризмі : монографія / А.А. Мазаракі, С.В. Мельниченко, Г.І. Михайліченко, Т.І. Ткаченко та ін. ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 532 с.
<https://knute.edu.ua/file/MjExMzA=/f847c0a5a302fe60ccf9e3463100472d.pdf>

10. Історія туризму : навчальний посібник : (для студентів спец. "Туризм") / Сергій Іванович Лиман, Анатолій Юрійович Парфіненко, Іван Сергійович Посохов ; Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна ; гол. ред. В. І. Кочубей. – Суми : Університетська книга, 2018. – 371 с.
11. Кузик С. П. Географія туризму: навч. посіб. — К. : Знання, 2011. — 271 с.
12. Любіцева О.О., Панкова Є.В., Стафійчук В.І. Туристичні ресурси України: навчальний посібник.— К.: Альтерпрес, 2007. – 369 с.
13. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
14. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів. (теорія та практика). Підручник. К.: «Центр учбової літератури», 2017. 304 с.
15. Малюк Л.П. Організація ресторанного господарства: підручник / Л.П. Малюк, Н.В. Полстяна, О.Ю. Давидова. Х. : Видавництво «Лідер», 2016. 488 с.
16. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. –288 с.
17. Рутинський М.Й. Географія туризму України: навч.-метод. посіб. / М.Й. Рутинський. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 160 с.
18. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. – К, Вища шк.,2002. – 195 с.
19. Феномен туризму: розмаїття сенсів : монографія / за ред.: О. О. Красноручького, Н. І. Моїсєєвої. Харків : Стильна типографія, 2019. – 252 с.

Завідуючий кафедрою
туристичного бізнесу
та країнознавства

Анатолій ПАРФІНЕНКО