

УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з методичної роботи

к.ю.н., доц. Жукевич І.В.

" " _____

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ ТА
ПРОВЕДЕННЯ
АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ**

для студентів IV-го курсу

факультету суспільних і прикладних наук

першого (бакалаврського) рівня

галузі знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальності 242 «Туризм»

освітньої програми «Економіка та організація туристичної діяльності»

Івано-Франківськ - 2020

Методичні рекомендації щодо організації та проведення атестаційного екзамену для студентів IV курсу факультету суспільних і прикладних наук, першого (бакалаврського) рівня, галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм». Івано-Франківськ: Університет Короля Данила. 2020. 28 с.

Розробник: Жирак Л.М. - ст.викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Рецензент: Кравчук Р.С. – канд.ек.наук, доц. (ПВНЗ Університет Короля Данила).

Методичні вказівки щодо організації та проведення атестаційного екзамену обговорено та рекомендовано до затвердження на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від «28» серпня 2020 року

В.о. завідувача кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи _____

Горішевський П.А.
(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП	4
I. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ	5
1.1 Організація та порядок проведення атестаційного екзамєну	5
1.2 Структура екзаменаційного білета	6
II. ЗМІСТ ПРОГРАМИ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ	10
2.1 Організація туристичних подорожей	10
2.2 Географія туризму	16
III. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ	21
IV. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ	26
V. ЗРАЗОК ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО БІЛЕТА	28

ВСТУП

Методичні вказівки розроблено відповідно до вимог освітньої програми підготовки фахівців за першим (бакалаврським) освітнім ступенем спеціальності 242 «Туризм» та мають на меті допомогти студентам якісно підготуватися до складання атестаційного екзамену.

Атестаційний екзамен є складовою підсумкової атестації випускників Університету Короля Данила, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм». Він проводиться наприкінці навчального процесу підготовки фахівців за першим бакалаврським ступенем після завершення виробничої практики.

Атестаційний екзамен є узагальнюючим і підсумковим контролем, що покликаний виявити обсяг знань і практичних умінь, здобутих студентами протягом вивчення дисциплін, що виносяться на екзамен.

Атестаційний екзамен передбачає перевірку знань студентів із таких навчальних дисциплін:

- «Географія туризму»;
- «Технологія туристичної діяльності».

Зміст комплексних атестаційних завдань, що виносяться на атестаційний екзамен, орієнтується на діагностику рівня опанування бакалавром професійних компетенцій, що визначені у «Освітньо-професійній програмі підготовки бакалавра за спеціальністю 242 «Туризм», а також засобах діагностики якості вищої освіти.

Принципами формування і реалізації системи засобів державної діагностики якості знань бакалавра спеціальності 242 «Туризм» є: уніфікація, комплексність, взаємозамінність та взаємодоповненість, актуальність, інформативність, дієвість, індивідуальність, диференційованість, об'єктивність і відкритість, єдність вимог, предметність, інноваційність, владність, варіативність.

I. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

1.1 Організація та порядок проведення атестаційного екзамену

Під час розробки програми атестаційного екзамену за фахом застосовані такі основні методичні підходи:

1. Для перевірки відповідності знань випускників і їх практичної підготовки вимогам кваліфікаційної характеристики фахівця з туризму в розділах програми атестаційного екзамену зазначено основні теоретичні та практичні питання, які мав опанувати студент із навчальної дисципліни, щоб мати можливість працювати за спеціальністю 242 «Туризм».

2. Атестаційний екзамен має комплексний характер, тому його програма складається з узагальнених розділів програм профільюючих дисциплін для оцінки загального рівня кваліфікації випускника.

Атестаційний екзамен проводиться в усній формі за білетами, складеними відповідно до програми екзамену. Перед екзаменом провідні викладачі випускної кафедри надають консультації.

Для проведення атестаційного екзамену створюється Екзаменаційна комісія (ЕК), яка оцінює відповіді студентів. До складу комісії входять викладачі кафедри та стейкхолдери. Персональний склад ЕКу затверджується ректором не пізніше, ніж за місяць до початку його роботи.

Робота ЕКу проводиться в терміни, передбачені навчальними планами.

Графік роботи комісії затверджується ректором університету.

До початку екзамену до ЕКу подаються такі документи: наказ ректора про допуск до державних екзаменів, довідка про виконання студентом навчального плану й одержані оцінки.

Для оформлення протоколів з числа членів комісії призначається секретар. До атестаційного екзамену допускаються студенти, які завершили вивчення всіх теоретичних дисциплін, отримали позитивні

оцінки з усіх залікових і екзаменаційних предметів.

Атестаційний екзамен проводиться у навчальних аудиторіях. Усі студенти групи мають з'явитися до початку екзамену в аудиторію, що вказана в розкладі.

На підготовку відповідей на завдання екзаменаційного білета студенту відводять 30 хвилин.

Під час атестаційного екзамену за фахом забороняється:

- використовувати будь-яку літературу, записи та мобільні телефони;
- підказувати, говорити, надавати консультації іншим студентам;
- консультиватися з членами ЕКу;
- виходити з аудиторії з будь-якими робочими аркушами.

На відповіді (включно з додатковими питаннями) відводять 30 хвилин. Порядок відповідей на питання визначає сам студент.

Відповідь студента на питання екзаменаційного білета має бути чіткою, логічною та науково-обґрунтованою. Відповідь варто будувати в єдності теорії та практики з підтвердженням теоретичних положень конкретними фактами.

Члени ЕКу мають право ставити додаткові питання як поглибленого, так і доповнюючого характеру. Однак, вони не можуть виходити за рамки програми атестаційного екзамену.

Атестаційний екзамен проводиться на відкритому засіданні ЕКу, а рішення про оцінки приймається на закритому засіданні ЕКу відкритим голосуванням простою більшістю голосів. Голова ЕКу після засідання комісії оголошує студентам результати комплексної держвної атестації за фахом.

Протоколи засідання ЕКу підписують голова та члени комісії.

1.2 Структура екзаменаційного білета (комплексного кваліфікаційного завдання)

Екзаменаційний білет складається з теоретичної та практичної

частин. Теоретична частина містить питання, на які треба дати вичерпну відповідь. У практичну частину входить конкретне ситуаційне завдання, за результатами виконання якого оцінюється вміння студента використовувати здобуті знання для розв'язання фахових завдань. Завдання білета мають міждисциплінарний (інтегрований) характер, що спрямований на виявлення сформованості аналітичних, діагностичних, прогностичних умінь випускника. Білети рівноцінні за складністю і трудомісткістю та забезпечують перевірку готовності випускника до професійної діяльності.

Бакалавр з спеціальності 242 «Туризм» повинен **знати**:

- історію становлення та розвиток туризму;
- механізми державного регулювання туризму та органи виконавчої влади у сфері туризму;
- туристично-рекреаційні ресурси та їх використання в туризму;
- класифікацію туризму;
- класи туристичного обслуговування та види турів;
- організацію обслуговування у сфері туризму (у готелях, у санаторно-курортних закладах та інших засобах розміщення, у закладах ресторанного господарства, екскурсійних бюро, на транспорті та закладах дозвілля);
- документальне оформлення та облік реалізації туристичного продукту;
- організаційно-правові засади туристичної діяльності;
- технологію формування та реалізації туристичного продукту;

вміти:

- організувати туроператорську та турагентську діяльність;
- організувати процес сертифікації туристичних послуг;
- о формувати програму перебування туристів;
- створювати туристичний продукт;

- організовувати туристичні перевезення;
- оформлювати документи щодо дотримання паспортно-візових формальностей;
 - убезпечувати подорожі туристів на основі страхування;
 - виконувати правила безпеки, перетину кордону, санітарно-гігієнічних та медичних формальностей;
 - розробляти технологічні карти проведення екскурсій;
 - організовувати обслуговування туристів у закладах розміщення;
 - застосовувати спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства;
 - проектувати організаційну структуру підприємств у сфері туризму;
 - управляти бізнес-процесами підприємств у сфері туризму;
 - застосовувати основи комунікативного менеджменту у практичній туристичній діяльності;
 - аналізувати та прогнозувати результати господарської діяльності підприємства у сфері туризму;
 - вести облік формування та використання фінансових результатів у туризмі;
 - проводити комплексні маркетингові дослідження та визначати ринкові можливості розвитку підприємств сфери туризму, перспективні цільові сегменти споживачів;
 - обґрунтовувати товарну, цінову, комунікаційну, збутову політику та брендинг підприємств сфери туризму. виконувати техніку обслуговування споживачів на бенкетах різних видів;
 - **аналізувати:**
 - тенденції та закономірності розвитку туризму;
 - економічні, соціальні, політичні, культурологічні події для встановлення причинно-наслідкових зв'язків розвитку туристичної діяльності;

- економічну та соціальну ефективність туристичної діяльності, доходів від туристичної діяльності, мультиплікативний вплив туризму на розвиток економіки;

- обсяги реалізації туристичного продукту;

- ризики підприємницької діяльності у туристичній сфері.

синтезувати:

- окремі бізнес-процеси з метою створення нового туристичного продукту та його реалізації на різних цільових сегментах ринку;

- елементи взаємодії учасників виробництва та реалізації туристичних послуг для задоволення потреб споживачів;

- складові бізнес-плану з метою техніко-економічного обґрунтування проектів розвитку різних туристичних продуктів;

оцінювати:

- елементи системи якості обслуговування у туристичній сфері;

- результати організаційної, економічної та управлінської діяльності підприємства у туристичній сфері;

- базу даних по туристичних продуктах, послугах, ділових партнерах та споживачах;

- конкурентне середовище у туристичній сфері;

- наслідки претензійної роботи у туристичній сфері.

Під час атестаційного екзамену студент повинен продемонструвати знання та виявити вміння, що складають комплекс професійних компетенцій першого (бакалаврського) рівня з туризму, визначених стандартами з цього напрямку підготовки.

II. ЗМІСТ ПРОГРАМИ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

У відповідності до навчального плану, освітньо-професійної програми (ОПП), рівня здобутих професійних знань, набутих умінь та навичок, ступеня сформованості системи професійних компетенцій бакалавра, передбачених галузевими стандартами вищої освіти за 242 «Туризм» на атестаційний екзамен виносяться такі навчальні дисципліни:

2.1 Організація туристичних подорожей

Поняття «туризм», «турист», «мандрівник», «екскурсант». Місце і роль туризму в господарстві країни. Специфіка туристичної діяльності. Функції туризму. Сезонність в туризмі. Зовнішні та внутрішні фактори розвитку туризму. Види туризму, класифікація. Нетрадиційні види туризму. Нормативно-правове регулювання в галузі туризму.

Специфіка ведення туристичної діяльності в сучасних умовах – тенденції, зміни. Термінологічний словник туризму. Класифікація готелів (2*,3*,3+*,4*,4+*,5*, VIP, deluxe, SPA, HV-1, HV-2). Види розміщення в номерах (std, superior, lux, suite, connection room, DBL, TWIN, SNGL, TRPL, EXB). Вид з номера: SV, MV, LV, ROH, SV front, тощо). Харчування і його види. (BB, HB, FB, AI, UAI тощо). Room service. Розміщення готелю – перша, друга, третя берегова лінія. Специфіка організації харчування в дорогих готелях. Check in, check out. Основні готельно-ресторанні ланцюги світу, їх специфіка. Анімація в готелях.

Закон України «Про туризм» як головний правовий акт в галузі туризму України. Міжнародно-правові джерела правового

регулювання туристичної діяльності. Організаційно-правові вимоги щодо здійснення туристичної діяльності. Правове регулювання безпеки туризму. Туристична діяльність як об'єкт правового регулювання. Підзаконні нормативно-правові акти про туризм

Види туристичних підприємств. Специфіка їх діяльності. Створення туристичної фірми. Законодавчі основи провадження туристичного бізнесу. Види туристичних підприємств. Туристичні фірми місцевого рівня. Організаційно-правові засади створення туристичної фірми. Специфіка діяльності туристично агенції.

Специфіка туроператорської діяльності. Ініціативні та рецептивні туроператори. Туроперейтинг та агентський бізнес – їх взаємодія. Мережа туристичних агенств. Франчайзинг в системі туристичного бізнесу. Функції туристичних агентів. Фінансове забезпечення туроператорської та турагентської діяльності.

Туристична послуга та її особливості. Основні, додаткові та спеціалізовані туристичні послуги. Основні відмінності туристичної послуги.

Туристичний продукт. Життєвий цикл туристичного продукту. Складові туристичного продукту: тур + додаткові туристично-екскурсійні послуги + товари. Групові та індивідуальні тури. Види турів та туристичних маршрутів. Вибір географії подорожей туристичною фірмою. Складання маршруту. Процес підготовки туристичного продукту, реалізація та проведення туру. Туристичні ресурси та їх використання у формуванні туристичного продукту. Туристичні регіони України. Організаційно-технічне забезпечення туру. Програма перебування туру. Специфіка формування програми перебування в залежності від запитів, віку та побажань клієнтів, сезонності, інфраструктури курортів.

Кошторис туру. Складові розрахунків при формуванні туру. Визначення вартості проживання, харчування,

екскурсійних послуг. Визначення вартості страхування. Вхідні квитки. Комісійна винагорода туристичної фірми. Проведення розрахунків. Формування вартості туру.

Бронювання послуг закладів розміщення, харчування, екскурсійних та транспортних послуг. Оформлення заявки. Підтвердження заявки. Основні види систем бронювання. Бронювання пакетних турів. Ануляція турів. Сутність бронювання в туризмі. Процес бронювання послуг у сфері туризму. Поняття та терміни “бронювання”, “резервування”, “запит”, “замовлення”, dead-line, stop-sale, over-booking та інші міжнародні терміни процесів бронювання та резервування. SPO туроператора: правила бронювання послуг «зі знижкою». Процедура та порядок бронювання в режимі on-line. On-line туроперейтинг: пошук пакетного туру, підбір індивідуального туру/послуг.

Види туристичних документів. Види туристичних договорів. Договір на туристичне обслуговування. Ваучер. Правила оформлення туристичних договорів. Інформаційні, розрахункові документи. Групові туристичні документи. Агентський договір.

Суть і зміст маркетингу в туризмі. Сегментація туристичного ринку. Технологія доставки туристичного продукту до споживача. Стимулювання продажу. Методи продажу. Ярмарки та виставки. Реклама в туризмі. Імідж туристичного підприємства.

Облік та витрати туристичного обслуговування. Туристичне споживання. Якість туристичного продукту. Види розрахунків. Повернення коштів. Обов'язки представника туристичного оператора і агента. Робота гіда та її особливості. Претензійна робота в туризмі. Права та обов'язки туриста. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Компенсація шкоди. Робота з туристами. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів туристичної фірми. Потреби туристів та

шляхи їх задоволення. Вербальна та невербальна комунікація. Післяпродажне обслуговування клієнтів.

Поняття «туристична індустрія», специфіка. Організатори туризму (туроператори і туристичні агентства). Транспорт в системі туристичної індустрії. Готельна індустрія. Підприємства громадського харчування. Заклади системи розваг. Підприємства банківської сфери. Послуги страхування, інформації та ін.

Роль транспорту в системі туристичного обслуговування. Види транспортних перевезень в туризмі. Авіап перевезення в туризмі. Провідні авіокомпанії світу. Регулярні лінії та чартери.

Перевезення туристів автотранспортом. Туристичні перевезення залізничним транспортом. Туристичні перевезення водним транспортом. Морські та річкові круїзи. Організація круїзних туристичних маршрутів. Основні круїзні території. Сучасний стан круїзних перевезень в Україні. Трансфер. Індивідуальний і груповий трансфер.

Ресторанний бізнес – значуща складова індустрії гостинності. Сучасний стан ресторанного бізнесу в Україні. Основні типи підприємств ресторанного господарства. Класифікація методів обслуговування. Види сервісу. Організація обслуговування туристів. Підбір меню. Організація харчування туристів, які подорожують з лікувальною метою. Організація харчування в сільському туризмі.

Сучасний стан готельного бізнесу в Україні. Класифікація закладів розміщення. Типи і види готельних номерів. Специфіка закладів розміщення в сільському зеленому туризмі. вартості готельної послуги. Надання послуг харчування в готелях. Підбір готелю для потенційного туриста. Технологія планування споруд готелю.

Документальна співпраця туристичного оператора з перевізниками. Співпраця з закладами розміщення і харчування. Співпраця з екскурсоводами та аніматорами. Технологія співпраці туроператора та іноземних meet-компаній. МІСЕ туризм.

Види туристичних формальностей. Паспортно-візові формальності. Класифікація віз. Туристична віза. Шенгенська віза. Оформлення віз. Посольства різних держав. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності. Правила перетину кордону. Перетин кордону дітей. Валютний контроль. Медико-санітарні формальності.

Розвиток маркетингової стратегії. SWOT-аналіз. Оцінка ринкових загроз і можливостей. Потреби клієнта.

Вимоги до менеджера в туризмі. Вимоги до фахівців туристичного супроводу. Деталі при формуванні CV.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм: Закон України від 18.11. 2003 р. № 1282 – IV. *Офіційний вісник України. Щотижневий збірник актів законодавства.* 2000. №50.
2. Абрамов В. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація туризму» («Організація туристських подорожей»). Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 123 с.
3. Білецька І. М. Стратегічне управління туристичним підприємством: монографія. Івано-Франківськ, 2010. 224 с.
4. Бочан І.О., Бігус М.М. Організаційно-економічний механізм забезпечення конкурентоспроможності туристичного бізнесу: монографія. Львів. 2014.
5. Герасименко В. Г., Галасюк С. С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник. Одеса: Атлант, 2014. 242 с.
6. Давидова О. Ю., Писаревський І.М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-

- ресторанному господарстві: навч. посібник. Харків: ХНАМГ. 2012. 414 с.
7. Кифяк В. Ф. Організація туризму: навч. посіб. Чернівці: КнигиХХІ. 2008. 344 с.
 8. Кудла Н. С. Менеджмент туристичного підприємства: підруч. Київ: Знання. 2012. 343 с.
 9. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг: навч. посіб. Київ: Знання. 2011. 351 с.
 10. Кушнірук Г.В. Активізація інвестиційної діяльності в туристичній сфері Карпатського регіону / Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю. Луцьк: РВВ Луцького НТУ. 2017. 450 с.
 11. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). Київ: Альтерпрес. 2002. 436 с.
 12. Любіцева О. О. Методика розробки турів: навч. посіб. Київ: Альтерпрес. 2003. 104 с.
 13. Любіцева О. О., Бабарицька В. К Туризмознавство: вступ до фаху: підруч. Київ: Київський університет. 2008. 335 с.
 14. Мальська М. П. Менеджмент туризму. Вступ до спеціальності: навч. посіб. / М. П. Мальська, Худо В. В. Львів: Вид-ий Центр ЛНУ ім. Івана Франка. 2002. 314 с.
 15. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М. П. Мальська, В. В. Худо. Київ: Центр учбової літератури. 2007. 424 с.
 16. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльнос- ті туристичних підприємств: теорія та практика: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури. 2012. С. 110–114.
 17. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підруч. Київ: Центр учбової літератури, 2010. С. 224–309.

18. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика: підруч. Київ: Центр учбової літератури. 2012. С. 91–121.
19. Матвієнко А. Т., Цись В. Г. Технологія та організація туристичної діяльності: навч. посібник. Київ: Кондор. 2015. 120 с.
20. Менеджмент персоналу: навч. посіб. /за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль: ТНЕУ. 2012. 520 с.
21. Михайліченко Г. І., Єременко А. Ю. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. Київ: нац. торг.-екон. ун-т. 2011. 391 с.
22. Погасій С. О., Тонкошкур М. В. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія туристської діяльності». Харків: ХНАМГ, 2012. С. 107–125.
23. Стрижак О. О., Алдошина М. В. Проектування бізнес-процесів туристичного підприємства // Бізнес-Інформ. 2019. №3. С. 170-175.

2.2 Географія туризму

Територіальні аспекти туризму: умови і ресурси для забезпечення можливості туристської діяльності, види туристської діяльності, туристські установи.

Групи рекреаційних ресурсів та їх характеристика; природні рекреаційні ресурси; культурно-історичний потенціал туристичного регіону; екологічні умови природного середовища; технологічні, суспільні, подієві туристичні ресурси. Туристсько-рекреаційний потенціал країни. Рекреація та туризм як соціальні явища. Передумови розвитку туристсько-рекреаційної діяльності.

Рекреаційна освоєність території; ступінь розвитку інфраструктури туристичного регіону; перспективи розвитку туристського регіону.

Рекреаційно-туристичний потенціал країн найпопулярніших туристичних напрямків:

Туристичний потенціал Туреччини.

Фізико-географічна характеристика. Природний потенціал. Історико-культурні особливості, місцеві звичаї і традиції. Інфраструктура.

Основні туристичні регіони:

- Середземноморське узбережжя Туреччини: Кемер, Анталія, Аланія, Сіде, Белек;

- Егейське узбережжя Туреччини: Бодрум, Мармарис, Фетхіє.

Туристичний попит, готельна інфраструктура, національна кухня сувенірна продукція, екскурсійні програми.

Туристичний потенціал Єгипту.

Фізико-географічна характеристика. Природний потенціал. Історико-культурні особливості, місцеві звичаї і традиції. Інфраструктура.

Основні курорти Єгипту, їх специфіка та особливості: Хургада, Марса Алам, Сом Бей, Макаді, Таба, Дахаб, Нувейба, Сафага, Єль Гуна).

Туристичний попит, готельна інфраструктура, сувенірна продукція, національна кухня, екскурсійні програми.

Туристичний потенціал Греції.

Фізико-географічна характеристика. Природний потенціал. Історико-культурні особливості, місцеві звичаї і традиції. Інфраструктура.

Туристичний потенціал острівної частини Греції: Крит, Родос, Корфу, Кос, Санторіні.

Туристичний потенціал п-ва Халкідікі (Ситонія, Касандра, Афон).

Природно-рекреаційний та історико-культурний потенціал Афін, Салоніків. Екскурсійні програми, сувенірна продукція, національна кухня, туристичний попит.

Туристичний потенціал Кіпру.

Фізико-географічна характеристика. Природний потенціал. Історико-культурні особливості, місцеві звичаї і традиції. Інфраструктура.

Основні курорти: Аїя Напа, Ларнака, Лімассол, Пафос, Протарас, Тродос). Екскурсійні програми, сувенірна продукція, національна кухня, туристичний попит.

Туристичний потенціал ОАЕ.

Фізико-географічна характеристика. Природний потенціал. Історико-культурні особливості, місцеві звичаї і традиції. Інфраструктура.

Основні курорти: Абу-дабі, Рас Аль Хайма, Умм Аль Кувейн, Фуджейра, Шарджа.

Екскурсійні програми, сувенірна продукція, національна кухня, туристичний попит.

Туристичний потенціал Шрі-Ланки.

Фізико-географічна характеристика. Природний потенціал. Історико-культурні особливості, місцеві звичаї і традиції. Інфраструктура.

Основні курорти: Бентота, Мірісса, Хіккадува, Ваддува, Негомбо.

Екскурсійні програми, сувенірна продукція, національна кухня, туристичний попит.

Туристичний потенціал Черногорії.

Фізико-географічна характеристика. Природний потенціал. Історико-культурні особливості, місцеві звичаї і традиції. Інфраструктура.

Основні курорти: Бар, Будва, Бечічі, Котор, Св. Стефан, Петровац, Пржно, Тіват, Ульцин.

Екскурсійні програми, сувенірна продукція, національна кухня, туристичний попит.

Туристичний потенціал Тайланду.

Фізико-географічна характеристика. Природний потенціал. Історико-культурні особливості, місцеві звичаї і традиції. Інфраструктура.

Екскурсійні програми, сувенірна продукція, національна кухня, туристичний попит.

Туристичний потенціал країн культурно-пізнавального туризму в Європі (найпопулярніші туристичні напрямки):

Туристичний потенціал країн Західної Європи (Франція, Бельгія, Нідерланди, Люксембург, Німеччина, Австрія, Ліхтенштейн, Швейцарія). Країни Бенілюкс. Екскурсійні програми, сувенірна продукція, особливості організації турів. Пропозиція на ринку.

Туристичний потенціал країн Північної Європи (Фінляндія, Швеція, Норвегія, Данія, Велика Британія, Ірландія, Ісландія, Естонія, Литва, Латвія тощо). Скандинавія. Прибалтійські країни. Екскурсійні програми, сувенірна продукція, особливості організації турів. Пропозиція на ринку.

Туристичний потенціал країн Південної Європи (Італія, Ватикан, Монако, Мальта, Греція, Іспанія, Португалія, Андорра, Сербія, Чорногорія, Хорватія, Албанія, Північна Македонія, Словенія, Косово, а також Гібралтар). Екскурсійні програми, сувенірна продукція, особливості організації турів. Пропозиція на ринку.

Туристичний потенціал країн Східної Європи (Росія – у тому числі азійська її частина, Україна, Білорусь, Молдова, Румунія, Болгарія, Угорщина, Чехія, Словаччина, Польща) Екскурсійні програми, сувенірна продукція, особливості організації турів. Пропозиція на ринку.

Географія основних видів туризму в Україні. Туристичний потенціал Карпатського регіону (Івано-Франківська, Львівська, Чернівецька і Закарпатська області: природно-географічне положення, історико-культурні, природні ресурси, національні традиції, кухня.

Основні туристичні напрямки (літній та зимовий сезони); географія культурно-пізнавального туризму; екскурсійні тури в Європу; туристичний потенціал країн Західної, Східної, Північної та Південної Європи; географія лікувально-

оздоровчого туризму; географія зимових та літніх видів відпочинку.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бейдик О. О. Рекреаційні ресурси України: навч. пос. – 2-ге видання перероб. і доповн. Київ: Альтерпрес. 2010. 404 с.
2. Географія туризму: Конспект лекцій для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм» денної та заочної форм навчання / укладач М.І. Лепкий. Луцьк: Луцький НТУ. 2015. 96 с.
3. Любіцева О.О. Туристичні ресурси України: навч. пос. / О. О. Любіцева, Є. В. Панкова, В. І. Стафійчук. Київ: Альтерпрес. 2007. 369 с.
4. Маланюк Т. З. Краєзнавство і туризм: навч. посібник Івано-Франківськ: СПД І.О.Іванців. 2010. 200с.
5. Масляк П.О. Країнознавство: підручник. 2-ге вид., виправл. і доповн. К.: Знання. 2008. 293 с.
6. Некос С.В. Курс лекцій та методичні рекомендації з курсу «Географія туризму». Харків: ХНПУ ім. Г.С.Сковороди, 2016. 43 с.
7. Скрипник Н. Я., Сердюк А. М. Рекреаційна географія: навч. посіб. Київ: «Центр учбової літератури». 2013. 296 с
8. Смаль І.В. Туристичні ресурси світу: навч. посіб. Ніжин : Видавництво Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя. 2010. 336 с.
9. Смаль І. В., Жирак Л. М., Мальована О. Г. Географія туризму регіонів і країн світу: навч. посіб. Івано-Франківськ: Місто НВ. 2019. 340 с.
10. Стафійчук В.І., Малиновська О. Ю Туристичне країнознавство: туристичні ресурси світу. Європа, Азія,

Австралія та Океанія: навч. посіб. Київ: Альтерпрес. 2009. 427 с.

11. Туристичне намисто України. Атлас / ДНВП "Картографія", Укргеодезкартографія. Київ: ДНВП "Картографія", 2011. 136 с.

**ІІІ. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО КОМПЛЕКСНОГО
ДЕРЖАВНОГО ІСПИТУ
з напрямку підготовки 6.140103 «Туризм»
та спеціальності 242 «Туризм»
за першим (бакалаврським) освітнім ступенем**

1. Значення, функції, умови та чинники розвитку туризму.
 2. Види туризму.
 3. Основні поняття туристичної діяльності.
- Скорочення в туризмі.
4. Зовнішні та внутрішні фактори розвитку туризму.
 5. Нормативно-правова база туристичної діяльності в Україні.
 6. Сучасний стан туризму в Україні.
 7. Туристичний імідж України.
 8. Туристична індустрія.
 9. Характеристика основних типів та видів розміщення.
10. Класифікація підприємств готельного господарства України.
 11. Готельна індустрія Івано-Франківщини.
 12. Класифікація та організація роботи закладів та послуг ресторанного господарства.

13. Типи харчування та види обслуговування в закладах харчування.
14. Заклади ресторанного господарства Івано-Франківська, їх характеристика.
15. Специфіка підбору меню на прикладі місцевої кухні.
16. Транспортний комплекс в системі туристичної індустрії.
17. Туристичні перевезення на авіатранспорті.
18. Чартерні перевезення та Low-Cost компанії.
19. Туристичні перевезення автотранспортом.
20. Туристичні перевезення залізничним транспортом.
21. Туристичні перевезення водним транспортом.
22. Заклади індустрії розваг. Анімація в туризмі.
23. Екскурсія та її сутність, класифікація екскурсій.
24. Специфіка роботи екскурсовода.
25. Екскурсійні одноденні програми з Івано-Франківська.
26. Професійна діяльність екскурсовода.
27. Оглядова пішохідна екскурсія Івано-Франківськом: найцікавіші туристичні об'єкти.
28. Технологія створення туристичної фірми.
29. Організаційні засади створення туристичного підприємства.
30. Технологічні документи створення підприємства.
31. Планування роботи туристського підприємства.
32. Професійна майстерність менеджера туристичної фірми.
33. Психологічні особливості роботи з клієнтами.
34. Вимоги до менеджера туристичної фірми.
35. Туроператорська діяльність.
36. Договірні відносини туристичного оператора.

37. Характеристика діяльності туристичних операторів: Акорд-тур, Mouzenidiz travel, Coral, Anex tour, Tui, Pegas touristik, Tez tour.

38. Поняття «туристична послуга», специфіка і особливості туристичної послуги.

39. Порядок оформлення заявки туру.

40. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.

41. Життєвий цикл туристичного продукту.

42. Програма перебування туру.

43. Кошторис туру.

44. Розробка туру в межах Карпатського регіону: програма перебування, кошторис, інформаційний лист туру.

45. Технологія реалізації туристичного продукту.

46. Турагентська діяльність.

47. Робота з клієнтами, післяпродажне обслуговування, клієнтська база.

48. Робота з претензіями туристів.

49. Технологія бронювання туру.

50. Турагентська діяльність в м. Івано-Франківськ.

51. Франчайзинг в системі туристичного бізнесу.

52. Менеджмент в туризмі.

53. Туристичні формальності. Паспортно-візові формальності. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності.

54. Норми багажу, перевезення товару через кордон при в'їзді в зону Шенген.

55. Ринок туристичних послуг Івано-Франківська: тур фірми, заклади розміщення, харчування, заклади розваг того.

56. Роль ІТ технологій, соціальних мереж, вебінарів в роботі менеджера туристичної фірми.

57. SWOT – аналіз туристичної фірми (на прикладі однієї з фірм міста).

58. Специфіка роботи та вимоги до аніматора.

59. Підбір туру на прикладі країни – заклад розміщення, трансфер, візові формальності, тип харчування, пам'ятка туриста, можливі екскурсії в тій чи іншій країні тощо.

60. Технологія обслуговування клієнтів туристичної фірми.

61. Обов'язки менеджера туристичної фірми при роботі з клієнтом.

62. Професійні якості менеджера туристичної фірми, екскурсовода.

63. Післяпродажне обслуговування клієнтів.

64. Вербальне та невербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму.

65. Менеджмент у туризмі: функції та технологія менеджменту.

66. Маркетингові комунікації в туризмі.

67. Рекламна кампанія туристичної фірми: реклама власних можливостей.

68. Таргетингова реклама в туризмі.

69. Особисті продажі в туризмі.

70. Стимулювання збуту.

71. Підбір туру онлайн.

72. Місе-туризм.

73. Оформлення заявки. Підтвердження заявки.

74. Ануляція турів.

75. Поняття та терміни “бронювання”, “резервування”, “запит”, “замовлення”, dead-line, stop-sale, over-booking, SPO та інші міжнародні терміни процесів бронювання та резервування.

76. Психологічні аспекти роботи з туристами.

77. Сільський зелений туризм. Категоризація садиб сільського туризму.

78. Туристичні ресурси та їх класифікація. Природнокліматичні туристичні ресурси. Культурно-історичні, туристичні ресурси.

79. Туристична характеристика Карпатського регіону.

80. Туристична характеристика Івано-Франківської області: природно-географічне положення, історико-культурні, природні ресурси, національні традиції, кухня.

81. Туристична характеристика Львівської області: природно-географічне положення, історико-культурні, природні ресурси, національні традиції, кухня.

82. Туристична характеристика Чернівецької області: природно-географічне положення, історико-культурні, природні ресурси, національні традиції, кухня.

83. Туристична характеристика Закарпатської області: природно-географічне положення, історико-культурні, природні ресурси, національні традиції, кухня.

84. Туристична привабливість, національні особливості, кухня, сувенірна продукція Італії, Франції, Австрії, Чехії, Бельгії, Польщі, Данії, Німеччини, Нідерландів, Фінляндія, Данія, країни Прибалтики).

85. Підбір пізнавально-екскурсійного туру в країни Європи (Італія, Франція, Австрія, Чехія, Польща, Бельгія, Нідерланди, Німеччина, Данія, країни Прибалтики). Підбір факультативних екскурсій.

86. Туристична привабливість країн «пляжного відпочинку»: Болгарія, Греція, Грузія, Єгипет, Туреччина, ОАЕ. Характеристика їх основних курортів. Національні особливості, кухня, сувенірна продукція

87. Підбір туру для потенційного туриста в країни «пляжного відпочинку»: Болгарія, Греція, Грузія, Єгипет, Туреччина, ОАЕ, Шрі Ланка, Тайланд.

88. Туристична галузь Прикарпаття, сильні і слабкі сторони, варіанти відпочинку.

89. Санаторно-курортна галузь України.

90. Гірськолижні курорти Карпат.

IV. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Атестаційний екзамен здійснюється Екзаменаційною комісією (ЕК) після завершення теоретичної та практичної частини навчання за першим (бакалаврським) рівнем з метою встановлення фактичної відповідності рівня освітньої та кваліфікаційної підготовки випускника вимогам освітньо-кваліфікаційної характеристики напряму підготовки. Оцінюється рівень теоретичних, професійних знань, умінь та навичок випускників, передбачених освітньо-кваліфікаційними характеристиками фахівців з напряму підготовки “Туризм”.

Оцінка результатів складання атестаційного екзамену здійснюється за 100 - бальною системою контролю знань, прийнятою в університеті та національною шкалу і відображається у відповідних відомостях і протоколах роботи Екзаменаційної комісії (ЕК).

Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	100-бальна шкала	Національна шкала
A	90-100 балів	відмінно
B	83-89 балів	дуже добре
C	76-82 балів	добре
D	68-75 бали	задовільно
E	60-67 бали	достатньо
F	35-59 бали	незадовільно

Усі екзаменаційні завдання, зазначені в екзаменаційному білеті атестаційного екзамену з відповідної дисципліни є

рівнозначними за їх внеском до загальної оцінки за екзамен. Підсумкова оцінка атестаційного екзамену є середньозваженою оцінок за кожен складову екзаменаційного завдання.

Рішення щодо оцінки знань студента приймається державною екзаменаційною комісією на закритому засіданні відкритим голосуванням простою більшістю голосів членів комісії, які брали участь у засіданні. За умов рівності кількості голосів вирішальним є голос голови. Результати комплексного державного іспиту за фахом визначаються оцінками “відмінно”, “добре”, “задовільно”, “незадовільно” за 100-бальною шкалою, що використовується за системою ECTS.

Результати атестаційного екзамену за фахом оголошуються студентам в день його проведення після оформлення протоколів державної екзаменаційної комісії. При цьому проводиться загальна оцінка відповідей студентів, відзначаються найкращі з них, характеризується рівень фахової підготовки студентів.

Оцінки, одержані при складанні атестаційного екзамену, апеляції не підлягають. У цьому випадку всі спірні питання вирішуються державною екзаменаційною комісією. Студентам, які не склали атестаційний екзамен з поважних причин (підтверджених документально), за наказом ректора університету може бути продовжений строк навчання до наступного терміну роботи державної екзаменаційної комісії зі складанням атестаційного екзамену, але не більше ніж на один рік.

УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з методичної роботи
к.ю.н., доц. Жукевич І.В.

" __ " _____ Зразок білета

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
Напрямок підготовки 242 «Туризм»
Атестаційний екзамен з дисциплін «Географія туризму »,
«Організація туристичних подорожей»

Екзаменаційний білет №1

1. Договірні відносини в туризмі, їх види та характеристика.
2. Розробити тур в межах Карпатського регіону для групи 30-ти осіб на три дні з Івано-Франківська: скласти програму перебування.
3. Розрахувати кошторис розробленого туру за системою «все включено».
4. Назвати природні та історико-культурні ресурси регіону Карпатського регіону, дати коротку туристичну характеристику областей, які входять до його складу.

**Затверджено на засіданні кафедри туризму та готельно –
ресторанної справи**

Протокол № 1 від 28 серпня 2020 р.

В. о. завідувача кафедри

Горішевський П. А.

