

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
ФАКУЛЬТЕТ ЗЕМЛЕВПОРЯДКУВАННЯ ТА ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ

ПРОГРАМА

**атестації здобувачів вищої освіти
освітньо-професійної програми «Туризм і рекреація»
ступеня вищої освіти Бакалавр
спеціальності 242 Туризм і рекреація
у формі атестаційного екзамену**

ЗМІСТ

1. Загальні положення.....	3
2. Очікувані результати навчання.....	5
3. Зміст програми.....	6
4. Перелік орієнтовних питань.....	19

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

У відповідності з Стандартом вищої освіти України для першого (бакалаврського) рівня, галузь знань 24 Сфера обслуговування за спеціальністю 242 Туризм, затвердженого та введеного в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 04.10.2018 р. №1068 форма атестації здобувачів вищої освіти здійснюється у формі публічного захисту кваліфікаційної роботи та атестаційного екзамену. Організація і проведення атестаційного екзамену регулюється Положенням про порядок створення та організацію роботи Екзаменаційної комісії для атестації здобувачів вищої освіти у Львівському національному університеті природокористування, введеним в дію Наказом ректора ЛНАУ № 123 від 09.07. 2015 р. (із змінами).

Метою атестаційного екзамену є оцінка рівня сформованих професійних компетентностей, теоретичних знань, практичних умінь і навичок, необхідних для професійної діяльності у сфері туризму та рекреації.

Завданням атестаційного екзамену є перевірка знань обов'язкових освітніх компонентів, що формують основу професійної підготовки; навичок розробки та реалізації туристичних продуктів; розуміння сучасних тенденцій у сфері туризму, рекреації та гостинності; здатності до аналізу та вирішення практичних завдань, що виникають у професійній діяльності.

Екзамен проводиться у письмовій формі. До участі в атестаційному екзамені допускаються здобувачі вищої освіти, які успішно виконали навчальний план програми.

Результати екзамену оцінюються за шкалою, встановленою у ЛНУП (шкала ECTS). Оцінка результатів складання атестаційного екзамену здійснюється за 100-бальною системою контролю знань, прийнятою в університеті та національною шкалою, і відображаються у відповідних відомостях і протоколах роботи Екзаменаційної комісії. Результатом атестаційного екзамену є підсумкова оцінка, максимальне значення якої складає 100 балів. Основними критеріями оцінювання є глибина знань, здатність до практичного застосування теорії, критичне мислення, вміння аргументувати свої рішення.

Здобувачі освіти мають право на своєчасне отримання інформації про формат екзамену, критерії оцінювання та вимоги до підготовки. Обов'язком здобувачів є дотримання академічної доброчесності під час проходження атестаційного екзамену.

Атестаційний екзамен за спеціальністю 242 Туризм і рекреація включає такий перелік освітніх компонентів:

1. Організація туризму
2. Спеціалізовані види туризму
3. Організація анімаційної та екскурсійної діяльності
4. Рекреалогія та рекреаційні комплекси світу
5. Сервісологія
6. Організація готельного господарства
7. Організація ресторанного господарства
8. Маркетинг у туризмі
9. Міжнародний туризм
10. Технологія продажів у туризмі.

Атестаційний екзамен проводиться за екзаменаційними білетами, складеними у відповідності з програмами обов'язкових освітніх компонентів, передбачених навчальним планом. Екзаменаційні білети містять п'ять запитань, кожне з яких оцінюється максимум у 20 балів.

Підсумкова оцінка виставляється за 100- бальною шкалою з наступним переведенням у національну шкалу та шкалу ЄКТС відповідно до **Положення про критерії оцінювання знань та вмінь студентів Львівського національного університету природокористування.**

Порядок переведення оцінок у систему ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики
90 - 100	A	відмінно
82-89	B	добре
75-81	C	
64-74	D	
60-63	E	задовільно
35-59	FX	незадовільно
0-34	F	

2. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Очікувані результати навчання
(компетентності, якими повинен володіти здобувач
відповідного ступеня вищої освіти)

Інтегральна компетентність	Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов
Загальні компетентності	<p>K03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.</p> <p>K04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.</p> <p>K08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.</p> <p>K09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.</p> <p>K12. Навички міжособистісної взаємодії.</p> <p>K14. Здатність працювати в команді та автономно.</p> <p>K14¹. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.</p>
Спеціальні (фахові, предметні) компетентності	<p>K15. Знання і розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.</p> <p>K20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).</p> <p>K22. Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем.</p> <p>K29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.</p> <p>K30. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.</p>
Програмні результати навчання	<p>ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.</p> <p>ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</p> <p>ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p> <p>ПР19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.</p> <p>ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.</p>

3. ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Освітній компонент «ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ»

Підприємство туристичної індустрії як об'єкт управління. Понятійний апарат туropolерейтингу. Туристичний продукт як предмет діяльності туropolератора. Організація співпраці туropolератора з постачальниками та діловими партнерами. Управління збутовою діяльністю туropolератора. Організація діяльності з обслуговування туристів. Фінансові та облікові аспекти туropolерейтингу. Управління якістю комплексного туристичного обслуговування. Управління персоналом на підприємстві туropolератора. Стратегічний менеджмент в туropolераторській діяльності. Інформаційні технології в туropolерейтингу. Середовище міжнародного туropolерейтингу та тенденції його розвитку.

Умови створення та функціонування туристичного підприємств. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту. Принципи формування програм перебування туристів. Організація обслуговування клієнтів. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів. Обслуговування та перевезення туристів авіатранспортом. Туристичні перевезення залізничним транспортом. Морські та річкові перевезення і круїзи. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом. Туристичні формальності. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей.

Рекомендована література:

1. Брич В. Я. Туropolерейтинг: підручник/за заг. ред. д. е. н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль: Економічна думка, ТНЕУ, 2017. 440 с.
2. Кифяк В. Ф. Організація туризму: навч. посібник. Чернівці: Книги-XXI, 2008. 344 с.
3. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 368 с.
4. Мельниченко С. В., Ведмідь Н. І. Інформаційні технології туристичній індустрії: підручник. Київ: КНТЕУ, 2011. 280 с.
5. Михайліченко Г. І., Єременко А. Ю. Організація туристичних подорожей: навч. посібник. Київ: КНТЕУ, 2011. 392 с.
6. Писаревський І. М., Погасій С. О., Андренко І. Б., Покоłodна М. М., Сегеда І. В. Організація туризму: підручник. Харків, 2008. 541 с.
7. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посібник. 3-тє вид., доп. і перероб. Київ: Атіка, 2009. 392 с.

Освітній компонент
«СПЕЦІАЛІЗОВАНІ ВИДИ ТУРИЗМУ»

Поняття спеціалізованого туризму. Класифікація туристичних маршрутів. Сутність, роль і значення ділового туризму. Загальна характеристика і особливості політичних ділових заходів. Поняття, зміст, особливості та форми етнічного туризму. Структура та зв'язки етнічного туризму. Ресурси етнічного туризму. Національно-етнічні характеристики населення ЄС як фактор розвитку етнічного туризму. Гастрономічний туризм та його види. Фестивальний туризм як вид подієвого туризму. Культурно-розважальні та спортивні заходи. Можливості розвитку фестивального туризму в Україні. Поняття й суть спортивного туризму. Класифікація маршрутів туристичних спортивних походів. Характеристика основних видів спортивного туризму та їх особливостей. Загальні положення щодо організації спортивно-оздоровчих походів. Особливості гірського туризму на території України. Основні методи та принципи лікування та оздоровлення, що застосовуються на сучасних курортах. Приклади програм на курортах по організації лікування і оздоровлення. Поняття та місце медичного туризму в структурі інших видів туристичної діяльності. Значення медичного туризму та його важливість для розвитку країни. Особливості та сучасний стан ринку медичного туризму в Україні. Сучасні світові тенденції у розвитку медичного туризму. Визначення та різновиди релігійного туризму. Релігійний туризм екскурсійно-пізнавальної спрямованості. Типологія сучасних релігій. Географічні аспекти розвитку круїзного туризму в світі. Стан круїзного туризму в Україні. Передумови розвитку екологічного туризму. Вплив туризму на навколишнє середовище і природні комплекси. Види екологічного туризму. Засоби розміщення в екологічному туризмі. Поняття сільського туризму та агротуризму. Організація діяльності агросадиб. Гостинність та сервіс в сільському туризмі. Екскурсійні маршрути, як основні складові туризму в агросадибах. Основні тенденції розвитку сільського туризму в Україні та світі. Поняття, сутність та чинники розвитку індустріального туризму. Індустріальний туризм як інструмент формування туристичної привабливості промислових регіонів. Стан та перспективи розвитку космічного туризму.

Рекомендована література:

1. Богатирьова Г. А., Головань М. Г., Горіна Г. О., Літвінова-Головань О. П., Коптева Т.С., Снігур К.В. Спеціалізований туризм: навч. посіб. Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. туризму та країнознавства. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 173 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2266/1/2021_Specialized_tourism.pdf
2. Мазаракі А. А., Ткаченко Т. І., Дупляк Т. П. та ін. Спеціалізований туризм: підручник. Київ: Держ. торг.-екон. ун-т, 2024. 576 с.
3. Шандор Ф. Ф., Кляп М.П. Сучасні різновиди туризму: підручник. Київ: Знання, 2013. 334 с.
4. Грабовський Ю.А., Скалій О.В., Скалій Т.В. Спортивний туризм: Навчальний посібник. Тернопіль: Навчальна книга Богдан, 2009. 304 с.

Освітній компонент
«ОРГАНІЗАЦІЯ АНІМАЦІЙНОЇ ТА ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Суть і значення анімацій в туризмі. Історія анімаційних форм дозвілля в античному світі та у середньовіччі. Анімаційна діяльність в туризмі. Поняття, типологія, функції. Класифікація видів анімаційних послуг. Забезпечення ефективності анімаційної діяльності. Технологія та методика розроблення організації анімаційних програм.

Організація готельної анімації та її матеріально-технічна база. Види діяльності аніматорів в готельних комплексах. Соціально-психологічні особливості споживачів анімаційних послуг. Особливості роботи та функції туристичних аніматорів. Організація діяльності анімаційної служби.

Поняття, сутність та функції ігрової анімації. Види та організація спортивної анімації та аеробіки. Методика складання і проведення ігрових анімаційних програм. Види та організація спортивної анімації та аеробіки.

Історичне коріння української музичної анімації. Поняття та особливості емоційного впливу музики. Форми музичної анімації. Прийоми активізації публіки. Специфіка та форми сучасної танцювальної анімації. Матеріально-технічна база танцювальних заходів.

Вербальна анімація: поняття, сутність, форми. Характерні риси вербальної анімації. Професійні якості аніматора. Форми вербальної анімації. Акторська майстерність аніматора. Пластична культура аніматора. Гімнастика для м'язів обличчя, для носового дихання, артикуляційна гімнастика. Вправи на досягнення м'язової свободи, зняття скутості. Пластичні етюди. Проведення лекцій і розповідей. Їх тематика і структура.

Шоу: поняття, різновиди, ознаки. Характеристика та форми анімаційних шоу. Способи театралізації анімаційних шоу-програм. Різновиди сцени під час розроблення шоу-програм. Класифікація закритих розважальних вистав. Азартна гра як основа туристично-ігрової анімації.

Свято: поняття, сутність, історія виникнення, класифікація. Особливості карнавальної анімації. Свята як об'єкт івентивного туризму. Характерні риси святкової анімації. Організація свят як інструмент івент-маркетингу. Специфіка організації свят у готелі. Організація сімейних свят. Організація корпоративних заходів. Технологія розроблення корпоративного заходу.

Екскурсознавство як основа організації екскурсійної діяльності. Сутність і значення екскурсійної теорії. Сутність і значення екскурсійної методики. Історія екскурсійної справи в Україні.

Поняття та види екскурсійних послуг туристичних підприємств. Суб'єкти ринку екскурсійних послуг. Організація надання екскурсійних послуг у туристично-екскурсійних підприємствах.

Основні визначення екскурсії. Екскурсія як вид діяльності та форма спілкування. Екскурсійний продукт та його особливості. Основні ознаки та функції екскурсії. Екскурсійний процес і екскурсійний метод. Особливі

елементи екскурсійної діяльності. Класифікація екскурсій за тематикою. Класифікація екскурсій за основними ознаками.

Технологія підготовки нової екскурсії. Основні етапи створення нової екскурсії. Загальна характеристика методичних прийомів проведення екскурсій. Методичні прийоми показу в екскурсії. Методичні прийоми розповіді в екскурсії. Особливі методичні прийоми проведення екскурсії.

Екскурсійна техніка: сутність та основні вимоги. Поняття «якість екскурсії». Основні критерії оцінки екскурсії.

Складові професійної майстерності екскурсовода. Підготовка екскурсовода. Загальні положення щодо здійснення туристичного супроводу.

Сутність та принципи диференційованого підходу до екскурсійного обслуговування туристів. Особливості проведення різних видів екскурсій.

Загальні положення законодавства щодо екскурсійної діяльності. Нормативно-правове забезпечення надання екскурсійних послуг. Ретроспективний аналіз нормативно-правового регулювання екскурсійної діяльності. Правовий статус екскурсанта. Екскурсійна діяльність на національному рівні.

Рекомендована література:

1. Альтгайм Л.Б. Основи музейної та екскурсійної діяльності. Курс лекцій. Тернопіль: Тернопільський нац. пед. університет ім. В. Гнатюка, 2007. 113с.
2. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник.. К.: Центр учбової літератури, 2013. 178 с.
3. Любіцева О.О. Методика розробки турів: навчальний посібник. 2-е вид., перероб. і доп. К.: Альтерпрес, 2008. 300 с.
4. Мальська М. П., Грицишин А. Т., Білоус С. В., Топорницька М. Я. Фестивальний туризм: теорія та практика: навч. посібник. Київ : Видавець ФОП Піча Ю. В., 2022. 232 с.
5. Організація екскурсійної діяльності. Опорний конспект лекцій. Уклад. О. О. Каролоп. Київ : Видавничий центр КНТЕУ. 2002. 45 с.
6. Покоłodна М.М. Організація екскурсійної діяльності: підручник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім.О.М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім.О. М. Бекетова, 2017. 180 с.
7. Торяник В. М., Хрідочкін А. В., Джинджоян В.В. Екскурсологія : підручник. За заг. ред. доктора юридичних наук, професора, В.О. Негодченка. Дніпро : ДГУ, 2022. 370 с.

Освітній компонент
«РЕКРЕАЛОГІЯ ТА РЕКРЕАЦІЙНІ КОМПЛЕКСИ СВІТУ»

Мета, завдання та понятійно-категоріальний апарат освітнього компонента «Рекреалогія та рекреаційні комплекси світу». Загальні функції рекреації: медико-біологічна, соціокультурна, економічна, виховна. Поняття рекреаційної діяльності й її основних складових. Відпочинок і його види. Загальне визначення поняття «турист». Класифікація рекреаційної діяльності за основним мотивом, за правовим статусом, у залежності від територіального охоплення, за тривалістю, за формою організації, за кількістю учасників, за віковими категоріями, за формами фінансування, залежно від сезонності, за способом пересування. Надання рекреаційно-туристичних послуг, основні особливості.

Зміст рекреаційних потреб, їхній поділ і взаємозв'язки. Суспільні, групові та індивідуальні рекреаційні потреби. Основні методи дослідження рекреаційних потреб (соціологічні та розрахунково-нормативні дослідження). Зміст і загальна характеристика рекреаційного попиту. Фактори, що впливають на зміну попиту на туристичному ринку. Рекреаційно-ресурсний потенціал, його зміст і характеристика. Співвідношення понять «рекреаційні ресурси» та «умови рекреаційної діяльності». Характерні особливості різних класифікацій і складу рекреаційних ресурсів. Процедура оцінювання рекреаційних ресурсів.

Рекреаційні ресурси природного походження. Методи оцінки природних рекреаційних ресурсів, особливості розміщення і використання у світі та Україні. Історико-культурні рекреаційні ресурси у світі та Україні. Географічний розподіл об'єктів Світової культурної спадщини ЮНЕСКО. Інфраструктурні рекреаційні ресурси, їхні характеристика, класифікація, технологія роботи, управління, взаємозв'язки. Аналіз інфраструктурних рекреаційних ресурсів у світі й Україні.

Зміст, властивості, типологія та принципи функціонування територіальної рекреаційної системи (ТРС) та територіального рекреаційного комплексу (ТРК). Закони, закономірності, принципи рекреаційної діяльності. Формування територіальних рекреаційних комплексів, характеристика етапів і стадій. Рекреаційні заняття, типи та цикли рекреаційної діяльності. Головні поняття та особливості рекреаційного районування. Рекреаційне районування світу. Основні вектори діяльності Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) у контексті сприяння сталому розвитку туристично-рекреаційної індустрії. Наукові погляди щодо рекреаційного районування України. Рекреаційно-ресурсний потенціал України у розрізі регіонів.

Туристичний потенціал рекреаційних комплексів і популярних дестинацій Європейського регіону. Туристичний потенціал рекреаційних комплексів і популярних дестинацій Американського регіону. Туристичний потенціал рекреаційних комплексів і популярних дестинацій Африканського регіону. Туристичний потенціал рекреаційних комплексів і популярних дестинацій Азійсько-Тихоокеанського регіону. Туристичний потенціал рекреаційних

комплексів і популярних дестинацій Близькосхідного регіону. Туристичний потенціал рекреаційних комплексів і популярних дестинацій України.

Зміст понять «природокористування», «рекреаційне природокористування» та функціональна модель рекреаційного природокористування. Рекреаційний вплив на природні комплекси. Рекреаційна дигресія, її стадії. Рекреаційне зонування території та диференційований режим щодо охорони, відтворення і використання природних ресурсів. Плата за використання природних ресурсів як економічний інструмент охорони природи у системі рекреаційного природокористування. Головні напрями сучасної природоохоронної діяльності у контексті рекреаційного використання ресурсів і сталого розвитку територій.

Рекомендована література:

1. Бейдик О. О. Рекреаційні ресурси України: навч. посіб. 2-ге вид. перероб. і доп. Київ: Альтерпрес, 2010. 404 с.
2. Білецька Г. А. Рекреаційне природокористування: навч. посіб. Львів: «Новий Світ – 2000», 2013. 149 с.
3. Величко В. В. Організація рекреаційних послуг : навч. посіб. Х. : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2013. 202 с.
4. Кушнірук Ю. С. Рекреалогія: навч. посіб. Рівне: НУВГП, 2015. 148 с.
5. Основи рекреалогії (економіко-екологічний та маркетинговий аспект): навч. посіб. / І. О. Гродзинська, С. Г. Нездоймінов, О. В. Гусєва, А. В. Замкова. Київ: Центр учбової літератури, 2014. 264 с.
6. Покоłodна М. М., Полчанінова І. Л. Рекреаційні комплекси світу (в тому числі турресурси України): конспект лекцій. Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Харків: ХНАМГ, 2012. 174 с.
7. Полчанінова І. Л., Покоłodна М. М. Рекреаційні комплекси світу: навч. посіб. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 107 с.
8. Стафійчук В. І. Рекреалогія: навч. посіб. Херсон: ОЛДІ ПЛЮС, 2017. 428 с.

Освітній компонент «СЕРВІСОЛОГІЯ»

Сервісологія як наука. Основне призначення, функціональна особливість і завдання сфери обслуговування. Основні компоненти сервісного продукту. Поняття «сервісна діяльність». Поняття ідеальної та реальної послуги. Загальна характеристика потреб. Класифікація сервісу. Формування сервісної діяльності в доісторичному суспільстві. Ланцюжок розвитку сервісної діяльності. Характеристика розвитку послуг. Онтогенез розвитку послуг. Потреби людини, які породжують розвиток сервісної діяльності. Домінуючі сфери в процесі надання послуг. Ситуація в Україні в сфері обслуговування. Поняття потреб. Процес формування потреб людини. Особливості задоволення комплексу базових потреб. Взаємозв'язок і взаємозумовленість потреб. Специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю. Універсальна матриця потреб. Чотири основні види діяльності – праця, спілкування, пізнання й рекреація. Особливості ринку послуг в Україні. Державні сфери сервісної діяльності.

Приватний сегмент вітчизняної сфери послуг. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування. Форми організації сервісного обслуговування. Стандарти обслуговування. Міжнародні стандарти сервісу у ресторанному господарстві. Основні види обслуговування у ресторанному господарстві. Сервісний підхід до споживачів готельних послуг. Моделі сервісного процесу обслуговування у готелях різних категорій. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг. Сутність та роль віртуалізації в сфері послуг, її проблеми і перспективні напрями, ступені віртуалізації. Системи онлайн-бронювання, онлайн-оплати, механізми електронного підпису та інші сучасні напрями віртуалізації у сфері послуг. Інтернет-туризм та віртуальні тури. Сучасні форми організації надання послуг у сфері послуг з використанням можливостей соціальних мереж.

Рекомендована література:

1. Горпинич О.В. та ін. Соціологія: навч. посібник. Київ : ДУТ, 2019. 235 с.
2. Іванова Л. О., Семак Б. Б., Вовчанська О. М. Маркетинг послуг : навч. посіб. Львів : Львівський торговельно-економічний університет, 2018. 508 с.
3. Круль Г., Заячук О. К Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб, 2022. 488 с.
4. Малюк Л. П., Варипаєв О. М., Зіолковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність : навч. посіб. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.
5. Мітал О. Г., Петровська І. О. Сервісологія : практ. посіб. Київ : Олді+, 2022. 96 с.
6. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2017. 327 с.
7. Сервісна діяльність у туризмі: навч. посіб.:/ уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2016. 117 с.
8. Угоднікова О. І. Організація сервісної діяльності : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 90 с.
9. Управління сервісними операціями: навч. посіб.:/ уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2019. 222 с.

Освітній компонент

«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

Історія розвитку світового та національного готельного господарства. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії. Характеристика основних типів засобів розміщення. Класифікація підприємств готельного господарства України та зарубіжних країн. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. Організація прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень. Організація прибиральних робіт у житлових групах приміщень. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві. Організація прийому та розміщення туристів у засобах розміщення. Організація обслуговування на

житлових поверхах. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства. Організація інформаційного обслуговування. Культура обслуговування в готельному господарстві. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства. Організація роботи обслуговуючих господарств. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві.

Рекомендована література:

1. Андрушків Б. М., Малюта Л. Я. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. Тернопіль: ФОП Паляниця В.А., 2018. 268 с.
2. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487с.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
5. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с.

Освітній компонент

«ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Особливості діяльності, класифікація закладів ресторанного господарства. Організація постачання сировини та продукції на підприємства ресторанного господарства. Організація комірно-тарного господарства на підприємствах ресторанного господарства. Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Організація виробничої діяльності на підприємствах ресторанного господарства. Структура торговельно-виробничих приміщень закладів ресторанного господарства. Теоретичні основи організації обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства різних типів. Матеріально-технічна база для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Організація роботи персоналу з обслуговування. Технологія обслуговування споживачів в ресторанах. Організація обслуговування згрупованого та розгрупованого контингенту споживачів за місцем роботи та навчання. Спеціальні форми обслуговування споживачів під час надання послуг ресторанными господарствами. Організація обслуговування бенкетів та прийомів. Прогресивні технології в обслуговуванні споживачів закладами ресторанного господарства.

Рекомендована література:

1. Поргребняк Л. В. Організація ресторанного господарства: Конспект лекцій. Львів: Львівський національний аграрний університет, 2020. 131 с.
2. Банева І. О. Організація ресторанного господарства: конспект лекцій. Миколаїв : Миколаївський національний аграрний університет, 2021. 54 с.
3. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
4. Соколенко А. С., Баландіна І. С. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 242 – Туризм ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.

Освітній компонент

«МАРКЕТИНГ У ТУРИЗМІ»

Сутність та еволюція маркетингу. Концепція та основні елементи маркетингу. Цілі, принципи та функції маркетингу в туризмі. Основні умови та принципи застосування маркетингу в туризмі.

Планування маркетингової діяльності в туризмі. Маркетингові стратегії в туризмі. Організація маркетингової діяльності туристичних фірм.

Туристичні послуги та туристичний продукт. Життєвий цикл туристичного продукту. Продуктова стратегія туристичного підприємства. Попит і пропозиція на туристичному ринку.

Суть, типи і напрями маркетингових досліджень в туризмі. Етапи маркетингових досліджень. Форми організації маркетингових досліджень в туризмі. Маркетингова інформація та її види. Методи збору маркетингової інформації. Система аналізу маркетингової інформації. Дослідження маркетингового середовища туристичних підприємств. Маркетингові дослідження ринку туристичних послуг. Маркетингові дослідження конкурентів. Маркетингові дослідження споживачів туристичних послуг.

Поняття та методи сегментації ринку туристичних послуг. Позичування туристичного продукту.

Ціна в комплексі маркетингу туристичного підприємства. Методи ціноутворення в туризмі. Формування збутової стратегії туристичними підприємствами. Канали збуту туристичного продукту. Вибір посередників та напрямки співпраці з ними.

Сутність та елементи маркетингової комунікації. Цільова аудиторія маркетингової комунікації. Комунікаційна стратегія маркетингу в туризмі.

Суть, цілі та функції реклами в туризмі. Види туристичної реклами. Характеристика сучасного рекламного процесу. Рекламні звернення. Рекламні кампанії туристичних підприємств. Ефективність рекламної діяльності в туризмі.

Стимулювання збуту як засіб впливу на туристичний ринок. Стимулювання споживачів туристичних послуг та роздрібних турагентів.

Сутність, цілі та напрямки туристичної пропаганди. Особисті продажі в маркетингу туристичного підприємства. Загальна характеристика туристичних виставок та ярмарків. Оформлення виставкових стендів та робота персоналу туристичних фірм на виставках.

Поняття, цілі формування та елементи фірмового стилю. Носії фірмового стилю туристичного підприємства.

Особливості маркетингу на світовому туристичному ринку. Організація маркетингових досліджень на зовнішніх туристичних ринках.

Рекомендована література:

1 Бугіль С. Я. Маркетинг: основи теорії і практики: Навч. посіб. / колектив авторів [За заг. ред. В.В. Липчука]. 2-ге вид. стереотипне, Львів: Видавництво “Магнолія-плюс”, 2016. 456 с.

2 Дудяк Р. П., Бугіль С. Я., Ступень Р. М. Маркетинг у туризмі: навч. посіб. Львів : “Галицька видавнича спілка”, 2021. 360 с.

3 Кудла Н.Є. Маркетинг туристичних послуг: Навчальний посібник. К.: Знання, 2011. 351 с. + компакт диск. (Вища освіта ХХІ століття).

4 Балабанова Л. В. Стратегічний маркетинг : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 612 с.

5 Балабанова Л. В. SWOT-аналіз – основа формування маркетингових стратегій: навч.посіб. 2-ге вид., випр. і доп. К.: Знання, 2005. 301 с.

6 Близнюк С. В. Маркетинг в Україні: проблеми, становлення та розвиток. К.: Політехніка, 2003. 384 с.

7 Забуранна Л.В. Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика: монографія. ПВНЗ “Європейський університет”. К.: Ліра-К, 2012. 152 с.

8 Куденко Н. В. Маркетингові стратегії фірми: монографія. Київ: КНЕУ, 2008. 245 с.

9 Мальська М.П., Бордун О.Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: Теорія та практика: Навч.посіб. К.:Центр учбової літератури , 2011. 310 с.

10 Мальська М.П., Мандюк Н.Л. Основи маркетингу у туризмі [текст] підручник. К.: “Центр учбової літератури”, 2016. 336 с.

11 Мельниченко С.В. Маркетингова політика в готельному бізнесі: монографія. К.: КНТЕУ, 2011. 344 с.

12 Мних М. В. Організація маркетингової політики на підприємстві: Посібник. К.: Знання, 2004. 264 с.

13 Правник Ю.М. Маркетинг туризму: підручник. К.: Знання, 2008. 303 с. (Вища освіта ХХІ століття).

14 Kotler P., Armstrong G. Principles of marketing. Englewood Cliffs, Prentice Hall, New York, 1989.

15 Levitt Theodore. The Globalization of Markets // Harvard Business Review. 1983. 61 (3). С. 92-102.

Освітній компонент
«МІЖНАРОДНИЙ ТУРИЗМ»

Сутність міжнародного туризму. Міжнародний туризм як чинник економічного розвитку. Соціокультурне значення міжнародного туризму. Прояви негативного впливу міжнародного туризму.

Чинники формування попиту і пропозиції міжнародного ринку туристичних послуг. Форми організації державного регулювання туристичної галузі країн світу.

ООН в системі міжнародного туристичного співробітництва. Всесвітня туристична організація (ЮНВТО). Класифікація міжнародних туристичних організацій. Нормативно-правові засади розвитку міжнародного туризму.

Сучасні концептуальні засади статистики міжнародного туризму. Статистика туристських потоків. Статистика туристичних доходів і витрат.

Сутність та особливості ринку міжнародного туризму. Класифікація ринків міжнародного туризму за цілями подорожей. Особливості формування та вивчення туристичного попиту на міжнародному ринку послуг. Місце України на ринку міжнародного туризму.

Міжнародна концентрація виробництва в туризмі. Транснаціональні корпорації у туристичній індустрії. Транснаціоналізація готельного бізнесу.

Зміст поняття та особливості індустрії міжнародного туризму. Прогнозування перспектив розвитку індустрії міжнародного туризму експертами Всесвітньої туристичної організації.

Рекомендована література:

1. Великочий В.С., Дутчак О.І., Шикеринець В.В.. Міжнародний туризм: навчальний посібник для студентів спеціальності 8.14010301 «Туризмознавство» / Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г. М., 2015. 254 с.
2. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. К.: Знання, 2008. 661 с.
3. Тонкошкур М. В. Міжнародний туризм. Навчальний посібник. 2013. 348 с.
4. Бондаренко Л.А. Міжнародний туризм в Україні: проблеми та перспективи подальшого розвитку. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=5289>
5. Дон О.Д., Хелашвілі К.Г. Тенденції розвитку міжнародної туристичної діяльності. URL: http://www.easterneuropeebm.in.ua/journal/25_2020/8.pdf
6. Жарков Г. Правове забезпечення міжнародного туризму. Київ, 2014. 368.
7. Кузишин А.В. Міжнародний туристичний бізнес: навчальне видання. Тернопіль: Вектор, 2019. 196 с.
8. Кузишин А.В. Міжнародний туризм: Навчальний посібник. Тернопіль: Вектор, 2016. 204 с.
9. Кучик О.С. Міжнародні організації: Навч. посіб. Львівський національний ун-т ім. Івана Франка. Факультет міжнародних відносин. 2-ге вид., переробл. і доп. К. : Знання, 2007.

Освітній компонент
«ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДАЖІВ У ТУРИЗМІ»

Туристична послуга. Зміст поняття, класифікація турпослуг. Основні характеристики туристичних послуг. Структурна модель туристичного продукту. Клієнтоорієнтований підхід у туристичній індустрії. Якість туристичних послуг як соціально-економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Визначення споживчого середовища у сфері послуг. Клієнти та їх потреби. Фактори, що впливають на купівельну поведінку в сфері туризму. Туристична мотивація. Основні етапи прийняття клієнтом рішення про покупку. Специфічні аспекти покупки послуг. Визначення та вибір цільових сегментів ринку туристичних послуг. Просування, продаж та збут у сфері туризму. Особливості туристичного продукту та їх вплив на технологію продажів. Стратегії продажів в туризмі. Принципи продажів. Цикл продажу туристичного продукту. Техніка ефективної презентації туристичного продукту. Структура і типи презентацій. Рекламні матеріали та відгуки туристів, їх використання в презентації. Особливості продажів різних типів турів: пляжного відпочинку, гірськолижних турів, екскурсій, круїзів тощо. Етапи процесу особистісного продажу. Встановлення контакту з клієнтом. Методи взаємодії з клієнтами. Комунікаційні особливості особистісного продажу. Невербальні засоби спілкування, що використовуються менеджерами з туризму. Типологія продавців (за Р. Блейком та Дж. Мутоном). Стилі особистісного продажу. Забезпечення комфортного внутрішнього та зовнішнього середовища при продажі послуг. Поняття „електронна дистрибуція”. Веб-сайт готелю чи туристичної кампанії як один з компонентів реклами. Он-лайн реклама в Інтернеті. Співпраця з сайтами-філіалами. Організація продажів через call-центри (CRO). Організація продажів через GDS системи: Amadeus; Galileo/Apollo; Sabre; Worldspan. Організація продажів через інтернет-агенства. Управління запереченнями клієнта туристичної фірми. Загальні правила роботи з запереченнями. Діагностика помилкових заперечень клієнта. Опір як джерело заперечень. Типові заперечення про конкурентів і ціну. Загальний алгоритм обробки заперечень. Засоби та методи обробки заперечень клієнтів. Інструменти переконання клієнта. Техніка підвищення значимості конкурентних переваг. Післяпродажне обслуговування та формування лояльності покупця. Післяпродажне обслуговування у залежності від ступеня задоволення туриста. Класифікації скарг в туризмі. Робота зі скаргами та претензіями клієнтів. Типологія конфліктів у туropolерейтингу. Фази конфлікту та їх характеристика. Методики попередження конфліктів. Вирішення конфліктних ситуацій.

Рекомендована література:

1. Герасименко В. Г., Галасюк С. С. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник. Одеса : Атлант, 2014. 242 с.
2. Кондратюк І. В., Малініна М. Я. Професійні продажі: навч. посібник. Івано-Франківськ: «Лілея НВ», 2015. 192 с.
3. Кулініч І. О. Психологія управління: навч. підруч. Київ: Знання, 2011. 415 с.
4. Мазаракі А. А., Ільченко Н. Б. Мерчандайзинг: навч. посіб. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 292 с.
5. Пилипчук В. П., Данніков О.В. Управління продажем: навч. посіб. К. : КНЕУ, 2011. 627 с.

4. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ЕКЗАМЕН

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

1. Назвіть методи, які доцільно застосовувати для пом'якшення сезонності у туризмі.
2. Опишіть фактори, які впливають на формування облікової політики підприємства.
3. Охарактеризуйте фактори, які впливають на формування кінцевої ціни туру.
4. Охарактеризуйте методи розрахунку ціни на туристичну послугу.
5. Охарактеризуйте загальну схему роботи туроператора.
6. Опишіть фактори, які сприяють сезонним коливанням цін у туристичній індустрії.
7. Які існують особливості сприйняття клієнтом якості туристичної послуги?
8. Розкрийте основні ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності в Україні.
9. Опишіть етапи створення туристичного підприємства.
10. Складіть і схематично відобразіть лінійний туристичний маршрут.
11. Назвіть правила та порядок складання програми перебування туристів.
12. Назвіть фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів.
13. Перелічіть основні види водних перевезень. Які основні послуги можуть одержати туристи на морських та річкових круїзних суднах?
14. Охарактеризуйте види туристичних формальностей та визначте їх вплив на туристичну політику окремих країн.
15. Назвіть міжнародні організації та нормативно-правові акти, що регламентують міжнародні авіаперевезення.

СПЕЦІАЛІЗОВАНІ ВИДИ ТУРИЗМУ

1. Охарактеризуйте сутність, роль і значення ділового туризму на у сфері туристичного бізнесу.
2. Опишіть ресурси етнічного туризму, його структуру та взаємозв'язки
3. Охарактеризуйте діяльність гастрономічного туризму та його види.
4. Охарактеризуйте діяльність фестивального туризму як виду подієвого.
5. Культурно-розважальні та спортивні заходи та їх роль у туристичному бізнесі.
6. Перспективи та можливості розвитку фестивального туризму в Україні.
7. Характеристика основних видів спортивного туризму та їх особливості.
8. Охарактеризуйте особливості щодо організації спортивно-оздоровчих походів.
9. Перспективи та особливості розвитку гірського туризму на території України.
10. Основні методи і принципи лікування та оздоровлення, що застосовуються на сучасних курортах.

11. Охарактеризуйте значення медичного туризму та його важливість для розвитку країни.
12. Особливості та сучасний стан ринку медичного туризму в Україні.
13. Охарактеризуйте вплив туризму на навколишнє середовище і природні комплекси.
14. Екскурсійні маршрути, як основні складові туризму в агросадибах.
15. Основні тенденції розвитку сільського туризму в Україні та світі.

ОРГАНІЗАЦІЯ АНІМАЦІЙНОЇ ТА ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1. Охарактеризуйте анімаційну діяльність в туризмі.
2. Опишіть вербальні засоби спілкування в анімації.
3. Охарактеризуйте забезпечення ефективності анімаційної діяльності.
4. Методика складання і проведення ігрових анімаційних програм.
5. Сутність організації музичної та танцювальної анімації.
6. Охарактеризуйте особливості карнавальної анімації.
7. Технологія та методика розроблення організації анімаційних програм.
8. Опишіть професійні якості аніматора.
9. Сутність і значення екскурсійної методики.
10. Поняття та види екскурсійних послуг туристичних підприємств.
11. Наведіть класифікацію екскурсій за основними ознаками.
12. Методичні прийоми показу та розповіді в екскурсії.
13. Екскурсійна техніка: сутність та основні вимоги.
14. Опишіть особливості проведення різних видів екскурсій.
15. Загальні положення законодавства щодо екскурсійної діяльності.

РЕКРЕАЛОГІЯ ТА РЕКРЕАЦІЙНІ КОМПЛЕКСИ СВІТУ

1. Охарактеризуйте головні аспекти рекреаційної діяльності та рекреаційно-туристичного обслуговування.
2. Охарактеризуйте рекреаційні потреби суспільства та проаналізуйте їхні особливості.
3. Опишіть зміст і компоненти рекреаційно-ресурсного потенціалу, проаналізуйте його структуру.
4. Охарактеризуйте класифікацію рекреаційних ресурсів природного походження, проаналізуйте на прикладах особливості їхнього розміщення і використання у світі та Україні.
5. Охарактеризуйте класифікацію історико-культурних рекреаційних ресурсів, проаналізуйте на прикладах особливості їхнього розміщення і використання у світі та Україні.
6. Охарактеризуйте класифікацію інфраструктурних рекреаційних ресурсів, проаналізуйте на прикладах особливості їхнього розміщення і використання у світі та Україні.
7. Опишіть теоретичні аспекти виникнення, формування та діяльності рекреаційних комплексів.

8. Проаналізуйте характерні особливості рекреаційного районування світу й України.
9. Проаналізуйте туристичний потенціал рекреаційних комплексів і популярних дестинацій Європейського регіону, наведіть приклади.
10. Проаналізуйте туристичний потенціал рекреаційних комплексів і популярних дестинацій Американського регіону, наведіть приклади.
11. Проаналізуйте туристичний потенціал рекреаційних комплексів і популярних дестинацій Африканського регіону, наведіть приклади.
12. Проаналізуйте туристичний потенціал рекреаційних комплексів і популярних дестинацій Азійсько-Тихоокеанського регіону, наведіть приклади.
13. Проаналізуйте туристичний потенціал рекреаційних комплексів і популярних дестинацій Близькосхідного регіону, наведіть приклади.
14. Проаналізуйте туристичний потенціал рекреаційних комплексів і популярних дестинацій України, наведіть приклади.
15. Проаналізуйте особливості рекреаційного навантаження в контексті охорони природи та сталого розвитку територій.

СЕРВІСОЛОГІЯ

1. Охарактеризуйте види потреб за загальною класифікацією.
2. Покажіть зв'язок між категоріями потреби, інтересу, мотивації та діяльності.
3. Охарактеризуйте методи дослідження потреб.
4. Охарактеризуйте рівні потреб за А. Маслоу.
5. Охарактеризуйте поняття та стандарти «обслуговування».
6. Опишіть властивості послуг.
7. Охарактеризуйте способи надання послуг.
8. Охарактеризуйте функції, які виконує сфера послуг.
9. Охарактеризуйте прийняту в Україні класифікацію послуг за державним класифікатором продукції та послуг.
10. Охарактеризуйте загальноприйняті норми сервісу.
11. Поясніть особливості організації сервісної діяльності в туризмі.
12. Охарактеризуйте класифікацію форм обслуговування споживачів.
13. Охарактеризуйте види сервісу, які можна виділити за галузевим принципом.
14. Опишіть, що таке матеріальні та соціально-культурні послуги.
15. Вкажіть найважливіші види спілкування та як вони проявляються в сервісній діяльності.

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Класифікація підприємств готельного господарства.
2. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
3. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.
4. Види послуг, що надаються готельними підприємствами.
5. Порядок оформлення туристів, туристичних груп та іноземців в готелі.

6. Підготовка номерного фонду до поселення мешканців.
7. Організація виїзду мешканців.
8. Організація закладів харчування готельного комплексу.
9. Організація роботи з надання бізнес-послуг у готельному господарстві.
10. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному комплексі.
11. Організація складського і тарного господарства.
12. Робота підрозділів, що надають розважальні послуги в готельних комплексах.
13. Назвіть послідовність прибиральних операцій готельного номеру.
14. Назвіть ризики для готелю, які зв'язані з процедурою бронювання.
15. Назвіть системи класифікації готелів у Франції, Греції, Великій Британії, Германії. Розкрийте їх сутність.

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Класифікація закладів ресторанного господарства за основними ознаками.
2. Класифікація послуг ресторанного господарства.
3. Моделювання процесу надання послуг ресторанного господарства.
4. Основні вимоги до якості послуг закладів ресторанного господарства
5. Основні вимоги безпеки послуг закладів ресторанного господарства.
6. Склад приміщень ресторанного господарства.
7. Характеристика вестибюльної групи приміщень.
8. Характеристика підсобних приміщень ресторанного господарства.
9. Характеристика виробничих цехів ресторанного господарства.
10. Особливості формування виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.
11. Види та джерела постачання закладів ресторанного господарства.
12. Характеристика методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
13. Особливості та переваги обслуговування споживачів із використанням «шведського столу».
14. Санітарно-гігієнічна підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів.
15. Порядок організації та проведення банкету з повним обслуговуванням офіціантами.

МАРКЕТИНГ У ТУРИЗМІ

1. Назвіть та охарактеризуйте функції маркетингу в туризмі.
2. Розкрийте особливості планування маркетингової діяльності в туризмі.
3. Назвіть основні маркетингові стратегії в туризмі.
4. Класифікуйте тури та життєвий цикл туристичного продукту.
5. Що таке продуктова стратегія туристичного підприємства?
6. Розкрийте поняття та перерахуйте види туристичних послуг.
7. Як формується попит і пропозиція на туристичному ринку?

8. Назвіть форми організації маркетингових досліджень в туризмі.
9. Які є методи збору маркетингової інформації?
10. Як здійснюється дослідження маркетингового середовища туристичних підприємств?
11. Назвіть основні методи ціноутворення в туризмі.
12. Розкрийте сутність та перерахуйте елементи маркетингової комунікації.
13. Які є види туристичної реклами?
14. Розкрийте сутність та напрямки туристичної пропаганди.
15. Розкрийте суть стратегії і тактики проникнення на зовнішні туристичні ринки.

МІЖНАРОДНИЙ ТУРИЗМ

1. Назвіть та охарактеризуйте функції міжнародного туризму.
2. Обґрунтуйте позитивний вплив міжнародного туризму на збереження історико- культурної спадщини.
3. Назвіть основні прояви негативного впливу туризму на суспільство.
4. Вкажіть основні форми державного регулювання міжнародного туризму.
5. Навіщо потрібна стандартизація в міжнародному туризмі?
6. Які міжнародні туристичні організації Ви знаєте і в чому полягають їх завдання?
7. Якими є завдання статистичного обліку на національному та міжнародному рівнях? Які методи статистичного обліку міжнародного туризму Ви знаєте?
8. Охарактеризуйте специфіку розвитку міжнародного туризму в Україні.
9. Назвіть основні форми концентрації капіталу у міжнародному туристичному бізнесі.
10. Визначте позитивні та негативні сторони транснаціоналізації у туристичній індустрії.
11. Охарактеризуйте структуру індустрії міжнародного туризму.
12. Наведіть класифікацію туроператорів.
13. Яка стандартна класифікація засобів розміщення туристів?
14. Перелічіть типи готельних підприємств.
15. Як взаємопов'язані туризм і транспортні системи?

ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДАЖІВ У ТУРИЗМІ

1. Охарактеризуйте складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична.
2. Охарактеризуйте стратегії та принципи продажів в туризмі.
3. Охарактеризуйте особливості продажів різних типів турів: пляжного відпочинку, гірськолижних турів, екскурсій, круїзів тощо.
4. Охарактеризуйте способи управління запереченнями клієнта туристичної фірми та загальні правила роботи з запереченнями.
5. Охарактеризуйте методи роботи з важкими клієнтами.
6. Опишіть чинники, що впливають на купівельну поведінку в сфері туризму.

7. Опишіть принципи концепції залучення клієнтів.
8. Опишіть особливості туристичного продукту та їх вплив на технологію продажів.
9. Опишіть основні техніки комунікації з клієнтом, групою клієнтів.
10. Опишіть основні стилі особистісного продажу в туризмі.
11. Опишіть типи поведінки клієнтів у процесі покупки турпродукту.
12. Опишіть невербальні засоби спілкування, що використовуються менеджерами з туризму.
13. Опишіть післяпродажне обслуговування та формування лояльності покупця.
14. Охарактеризуйте класифікацію скарг в туризмі
15. Опишіть основні методи попередження конфліктів в продажах турпродуктів.