

Київський міжнародний університет

*Затверджено
Вченою радою
Київського міжнародного університету*

Протокол №7 від 26 лютого 2018 року

**ПРОГРАМА
фахового вступного випробування
для абітурієнтів, які вступають на навчання
за другим (магістерським) рівнем
зі спеціальності 242 “Туризм”
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»**

ПРОГРАМА
фахового вступного випробування
для абітурієнтів, які вступають на навчання
за другим (магістерським) рівнем
зі спеціальності 242 «Туризм»
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»

I. Організація туристичного обслуговування

Значення, функції, умови та чинники розвитку туризму. Види туризму. Класи туристичного обслуговування. Види турів, їх характеристика. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму. Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України. Міжнародні організації у сфері туризму. Роль Всесвітньої туристичної організації у формуванні міжнародної туристичної політики. Туристична політика України на сучасному етапі. Механізми державного регулювання туризму. Органи державної виконавчої влади в сфері туризму: структура, завдання, функції. Порядок ліцензування туроператорської діяльності та сертифікації туристичних послуг.

Рекреація та рекреаційна діяльність як сфера наукового пізнання. Рекреаційні потреби і попит та ресурсний потенціал як основа формування рекреаційних комплексів. Формування та структура рекреаційної індустрії. Рекреаційне районування світу й України. Європа - провідний рекреаційний регіон світу. Середземноморський рекреаційний комплекс - найбільш розвинений курортний комплекс світу. Розвиток рекреаційних комплексів Американського континенту. Рекреаційні комплекси країн Африки. Специфіка формування і розвитку рекреаційних комплексів і центрів туризму в Азії. Рекреаційні комплекси Австралії та Океанії. Розвиток рекреаційних комплексів країн СНД. Формування та регіональні проблеми розвитку рекреаційно-туристичного комплексу України. Рекреаційне природокористування й охорона природи у рекреаційних комплексах.

Організація туристичних подорожей турорганізаторами. Умови створення та функціонування туристичного підприємства. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту. Принципи формування програм перебування туристів. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів. Туристичні перевезення на авіатранспорті. Перевезення залізничним транспортом. Морські та річкові перевезення і круїзи.

Автотранспортне обслуговування туристів а організація перевезень автотранспортом. Види туристичних формальностей та умови їх виконання.

Паспортно-візові формальності. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності. Страхування в туризмі. Туристичні документи та правила їх оформлення. Бронювання туристичного обслуговування.

Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки. Претензійна робота в туризмі. Безпека туристичних подорожей.

Туроперейтинг: туроператорська діяльність та агентський бізнес у туризмі. Організація роботи туроперейтингової компанії. Інноваційні технології сучасного туроперейтингу. Рецептивний туроперейтинг. Ініціативний туроперейтинг. Консолідований туроперейтинг. Організація та контроль якості туристичного обслуговування туроператором.

Організація екскурсійного обслуговування: сутність та види екскурсій. Методика підготовки та техніка проведення екскурсії. Технологічна карта як основа планування екскурсії. Правила розроблення та наповнення «портфеля екскурсовода». Професійна майстерність екскурсовода. Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування. Організація екскурсійного обслуговування. Управління екскурсійною справою.

Організація курортного обслуговування: види курортних послуг. Ознаки та критерії класифікації курортів. Основні розділи науки «курортології»: медична кліматотерапія, бальнеологія, бальнеотерапія, бальнеотехніка, грязелікування. Курортні ресурси України. Кліматичні особливості природних зон України, їх характеристика та біологічна дія. Основні режими і методи лікування на курорті. Сучасні тенденції та досвід розвитку Spa-індустрії. Інтеграція Spa в індустрію гостинності. Spa-харчування: новітні технології виробництва та обслуговування. Світові досягнення та інноваційні технології в сучасній Spa-індустрії. Проектування і технічне забезпечення об'єктів Spa-індустрії. Wellness-послуги в санаторно-курортних комплексах.

Організація готельного господарства: нормативно-правове регулювання. Характеристика основних типів засобів розміщення. Класифікація підприємств готельного господарства. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування. Організація обслуговування на житлових поверхах. Організація надання додаткових послуг підприємств готельного господарства. Організація інформаційного обслуговування підприємств готельного господарства. Культура обслуговування в готельному господарстві. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства. Організація роботи обслуговуючих підрозділів. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці в підприємствах готельного господарства.

Організація роботи закладів ресторанного господарства. Формування інфраструктури закладів ресторанного господарства: організація постачання; організація роботи складського, тарного та транспортного господарств. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Характеристика матеріально - технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства.

Організація анімаційних послуг у туризмі. Організація анімаційних послуг у готелях і туристичних комплексах. Організація ігрової та спортивної анімації. Музична та танцювальна анімація. Специфіка вербальної анімації. Організація анімаційних шоу. Свято як основа комплексної анімації. Карнавальна анімація.

II. Основи управління операційними системами і процесами у сфері туризму

Сутність, роль та методологічні засади менеджменту. Закони, закономірності та принципи менеджменту. Історія розвитку науки менеджменту. Організація як об'єкт управління. Функції та технологія менеджменту. Методи менеджменту. Управлінські рішення. Інформація і комунікації в менеджменті. Керівництво та лідерство. Організаційна структура управління підприємством. Ефективність менеджменту. Основні категорії та поняття менеджменту підприємства. Туристичне підприємство (організація) як соціотехнічна система. Внутрішнє та зовнішнє середовище туристичного підприємства. Сучасні проблеми науки і практики менеджменту туристичних підприємств і організацій. Типологічний аналіз менеджменту туристичного підприємства. Проблеми та особливості управління

туристичними підприємствами й організаціями. Система управління туристичною індустрією. Багаторівнева структура управління туристичною діяльністю. Ієрархічна структура суб'єктів менеджменту у сфері туризму.

Правовий аспект менеджменту туристичних підприємств і організацій. Суб'єкти підприємницької діяльності та туристичні підприємства й організації у сфері туризму, їх правовий статус та умови діяльності. Туристичне підприємство і туристична організація як суб'єкти права. Підприємство як виробничо-господарська одиниця та об'єкт права. Туристичний офіс. Форми управління господарською діяльністю туристичними підприємствами. Малий бізнес. Франчайзинг. Контрактне управління. Операційні ланцюги та мережі у сфері туризму. Функціональна структура сучасних готельних комплексів. Управління персоналом у туристичних підприємствах і організаціях. Організація праці та проектування роботи в туристичних підприємствах і організаціях. Проектування та вдосконалення організаційної структури управління туристичних підприємств і організацій. Процес та механізм управління в туристичних підприємствах і організаціях. Самоменеджмент. Офісний менеджмент у туристичних підприємствах і організаціях. Сутність, роль та методологічні засади комунікативного менеджменту.

Психодіагностика в туризмі. Вербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму. Невербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму. Міжкультурна комунікація в індустрії туризму. Технології комунікативного менеджменту. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з туризму.

Концепції маркетингу в туризмі. Критерії та ознаки сегментації туристичного ринку. Технологія маркетингових досліджень у туризмі. Маркетингові дослідження в туристичних підприємствах і організаціях. Маркетингова продуктова політика. Маркетингова цінова політика. Маркетингова політика збуту туристичного продукту. Політика маркетингових комунікацій туристичних підприємств і організацій.

Роль і місце туризму в економіці та системі ринкового господарства країни. Обсяги реалізації туристичного (готельного) продукту на підприємствах та показники, що його характеризують. Структура туристичного (готельного) продукту. Експлуатаційна діяльність підприємств готельного господарства. Матеріальні ресурси туристичних підприємств. Трудові ресурси підприємств туристичної сфери. Форми і системи оплати праці, що застосовуються на туристичних підприємствах. Фінансові ресурси туристичних підприємств. Доходи підприємств туристичної сфери, характеристика їх видів та джерел формування.

Поточні витрати та собівартість послуг на туристичних підприємствах. Прибуток підприємств туристичної сфери, види та джерела його формування. Показники рентабельності туристичних підприємств. Формування податкової політики туристичних підприємств. Ціна туристичного продукту та ціноутворення на окремі види туристичних послуг. Інвестиційна діяльність та бізнес-планування на підприємствах туристичної сфери. Ризики у підприємницькій діяльності туристичних підприємств. Шляхи запобігання банкрутству туристичних підприємств.

Характеристика об'єкта обліку та склад інформації, необхідної для управління господарською діяльністю і складання звітності в туризмі. Облік витрат на виробництво туристичного продукту. Облік витрат за статтями калькуляції в туризмі. Облік витрат операційної діяльності, що не включаються в собівартість туристичних послуг. Склад та облік адміністративних витрат. Склад та облік витрат на збут. Склад та облік витрат іншої операційної діяльності.

Документальне оформлення та облік реалізації турпродукту. Особливості обліку операцій в'їзного туризму. Облік розрахунків за претензіями туристів, анульованими замовленнями та поверненими путівками туристами. Облік формування та використання фінансових результатів у туризмі.

III. Правове регулювання туризму

Суб'єкти туристичних правовідносин. Організаційно-правові засади туристичної діяльності. Договірні відносини в сфері туризму. Туристичні формальності та безпека туризму. Правове регулювання порядку виїзду з України і в'їзду в Україну з метою туризму. Правове забезпечення страхування в туристичній діяльності. Особливості правового регулювання окремих видів туризму. Правове регулювання оподаткування суб'єктів туристичної діяльності. Правові засади здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туристичної діяльності. Юридична відповідальність за порушення у сфері туристичної діяльності. Правові аспекти міжнародного співробітництва України у сфері туризму.