

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015



ПРОГРАМА

фахового іспиту

**для здобуття освітнього ступеня магістра
на основі НРК6 та НРК7**

**галузь знань
спеціальність
освітня програма**

**24 «Сфера обслуговування»
242 «Туризм і рекреація»
«Міжнародний туристичний бізнес»**

Київ 2023

ВСТУП

Фаховий іспит проводиться з метою оцінювання рівня підготовки вступників, ступеня володіння професійними знаннями для подальшого опанування освітнього ступеня магістра зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація» освітньої програми «Міжнародний туристичний бізнес».

Програму фахового іспиту для здобуття освітнього ступеня магістра розроблено відповідно до стандарту вищої освіти ДТЕУ за галуззю знань «Сфера обслуговування» спеціальності «Туризм і рекреація» освітньої програми «Міжнародний туристичний бізнес».

Метою програми є забезпечення вступників інформацією щодо структури та змісту фахового іспиту.

Фаховий іспит складається з тестової перевірки знань, що формують загальні та спеціальні компетентності, визначені в освітній програмі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

До програми фахового іспиту увійшли змістові модулі програм основних дисциплін з професійної підготовки:

1. Менеджмент.
2. Організація туризму.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ФАХОВОГО ІСПИТУ

Розділ 1. МЕНЕДЖМЕНТ

Понятійно-категоріальний апарат у менеджменті. Сутність управління та менеджменту. Еволюція менеджменту. Класичні теорії менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Японська, американська і європейська моделі менеджменту. Сучасні концепції менеджменту.

Поняття та ознаки організації. Внутрішнє середовище та зовнішнє середовище організації. Фактори прямої та непрямої дії. Концепції життєвого циклу організації.

Функції менеджменту. Загальні (основні), конкретні (спеціальні) функції менеджменту. Планування як функція менеджменту, види, елементи, процес планування. Функція організації. Елементи та види організаційних структур. Функція координації. Функція мотивації. Змістовні та процесуальні теорії мотивації. Взаємозв'язок потреб, спонукань, цілей і заохочень працівника у процесі мотивації. Стимулювання праці: цілі, принципи, види, форми. Регулювання як функція менеджменту. Функція контролю. Контроль та його місце в системі управління: принципи, цілі, види.

Цілі менеджменту. Вимоги до цілей. Класифікація цілей. Процес встановлення цілей.

Інформація: види та роль в менеджменті. Комунікації в менеджменті. Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту.

Поняття управлінського рішення. Модель прийняття управлінського рішення.

Методи менеджменту. Економічні методи менеджменту. Адміністративні методи менеджменту. Соціально-психологічні методи менеджменту.

Правові аспекти менеджменту. Малий бізнес. Форми інтеграції підприємств. Стратегічні альянси. Корпоративні структури. Підприємницькі мережі. Франчайзинг. Контрактне управління. Операційні ланцюги.

Проектування роботи на підприємстві. Характеристики змісту та параметрів роботи. Моделі проектування роботи.

Організаційна структура підприємства. Проектування організаційних структур. Спеціалізація. Зв'язки на підприємстві. Департаментизація. Типи департаментизації. Масштаб керованості. Управлінські повноваження і відповідальність. Централізація та децентралізація. Диференціація та інтеграція підрозділів.

Роль та значення управління персоналом (HR-менеджмент). Основні елементи (підсистеми) системи HR-менеджменту та їх функції. Специфіка та проблеми управління персоналом. Кадрова служба підприємства.

Організаційна поведінка та фактори, що її визначають. Сутність лідерства в колективі. Теорії лідерства. Організаційна культура в менеджменті. Сутність та зміст самоменеджменту. Управління робочим часом.

Результативність та ефективність менеджменту. Економічна, організаційна та соціальна ефективність менеджменту.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Кузнецова Т. О., Янковська Л. А., Савіна Н. Б., Семчук Ж. В. Менеджмент: теорія та практика : навч. посіб. Львів : Магнолія-2006, 2017. 293 с.
2. Основи менеджменту : підручник / за ред. А. А. Мазаракі. Харків : Фоліо, 2014. 846 с.
3. Основи менеджменту : навч. посіб. / за ред. М. Г. Бойко. Івано-Франківськ : Лілея-НВ, 2015. 336 с.
4. Палеха Ю. І., Мошек Г. Є., Миколайчук І. П. Основи менеджменту. Теорія і практика : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2018. 528 с.
5. Федоренко В. Г. Менеджмент : підручник. 3-тє вид., переробл. і доповн. Київ : Алерта, 2015. 492 с.

Розділ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

Понятійний апарат в туристичній діяльності. Туристичний продукт: поняття, складові та їх характеристика. Фактори розвитку туризму. Функції туризму. Туристичні ресурси. Споживачі й виробники туристичних послуг. Туристичне посередництво. Організаційні форми туризму. Види туризму. Класифікація маршрутів та турів. Типи туристів.

Туристична політика: визначення, види та класифікація. Світова

туристична політика та роль міжнародних організацій в її формуванні. Міжнародна інтеграція в туризмі: транснаціональні корпорації, туристичні мережі, консорціуми, корпорації, альянси та інші види інтегрованих туристичних утворень. Державна туристична політика в Україні. Державні і недержавні громадські організації в туризмі. Державні, національні, регіональні програми/концепції розвитку туризму. Програми розвитку окремих видів туризму.

Ліцензування в туризмі. Сертифікація та стандартизація в туризмі (за видами туристичних підприємств і складовими туристичної індустрії).

Процес обслуговування в туристичному підприємстві. Порядок надання туристичних послуг. Асортименту послуг туристичного оператора. Технологія проектування туру. Етапи формування та реалізації туристичного продукту. Програмне обслуговування в туризмі. Види програмних заходів. Проектування туристичних маршрутів і турів. Принципи створення та умови виконання програм перебування туристів. Фактори впливу на структуру турів та формування програмного забезпечення. Документальне забезпечення туристичного обслуговування.

Система транспортного забезпечення в туризмі. Види транспортних подорожей. Перевізні документи та правила їх оформлення. Технологія обслуговування туристів на транспорті: авіа-, залізничному, водному, автомобільному. Види круїзів та автотранспортних перевезень.

Поняття та основні види туристичних формальностей: паспортно-візові, митні, валютні, медико-санітарні. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей. Місцеві туристичні формальності та збори.

Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування. Правила і порядок страхування туристів та їх майна, порядок виплати страхових сум. Основні види туристичних документів. Види договорів у туризмі, порядок їх оформлення. Ваучер як основний туристичний документ. Порядок та послідовність оформлення документів туристів.

Бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Правила взаємодії туристичного та готельного підприємств. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Глобальні та альтернативні дистрибутивні системи в туризмі. Своєчасне та несвоєчасне анулювання туристичних послуг.

Основні права та обов'язки туристів. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Фактори ризиків в туризмі та основні заходи щодо нівелювання наслідків. Умови забезпечення безпеки на транспорті. Правила поведінки туристів у разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм та інші кримінальні дії; пандемія, епідемії). Правила поведінки туристів у разі виникнення травмонебезпеки, форс-мажору, шкідливого впливу довкілля та інших несприятливих факторів. Правила поведінки туристів у разі специфічних факторів ризику (природні та техногенні катастрофи).

Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі. Види туроператорів та характеристика їх діяльності. Проектування туристичного продукту. Digital туроперейтинг. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. Сайт туроператора. Програмний туризм у туроперейтингу. Формування асортименту послуг туристичного оператора. Рецептивний туроперейтинг. Ініціативний туроперейтинг. Консолідований туроперейтинг.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. Дата оновлення: 16.10.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/324/95-вр>.
2. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 184 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 178 с.
4. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 248 с.
5. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей: електронний підручник. Київ: ЦІТ КНТЕУ, 2016. 343 с.
6. Михайліченко Г.І. Туроперейтинг: підручник. Київ : КНТЕУ, 2018. 303 с.

КРИТЕРІЇ

оцінювання фахового іспиту для здобуття освітнього ступеня магістра

1. Загальні положення:

Мета фахового іспиту – оцінити відповідність знань, умінь та навичок вступників згідно з вимогами програми вступного фахового іспиту.

2. Структура екзаменаційного білета:

Екзаменаційний білет з фахового іспиту складається з 50-ти закритих тестових завдань.

3. Критерії оцінювання:

- Рівень знань оцінюється за 200-бальною шкалою.
- Серед відповідей на тестове завдання вступнику слід обрати одну правильну.
- Правильна відповідь на тестове завдання оцінюється у 4 бали, а неправильна – у 0 балів.
- Особи, які отримали менше 100 балів, участі у конкурсі не беруть.