МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
**Факультет міжнародних відносин**
Кафедра міжнародного туризму та країнознавства

ЗАТВЕРДЖУЮ
Голова приймальної комісії
_____ М. Ю. Кацький
«23» листопада 2021 р.

**Система менеджменту якості**

# ПРОГРАМА
**фахового вступного випробування**
за освітньою програмою підготовки фахівців з вищою освітою освітнього ступеня **«Магістр»**

Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність: 242 «Туризм»
ОП: «Туризмознавство»

**Програму рекомендовано**
кафедрою міжнародного туризму та країнознавства
Протокол № 6 від 18.03.2021

**СМЯ НАУ ПДВ 15.01.01 (09) – 03 – 2021**

## ВСТУП

**Мета фахового вступного випробування** — визначення рівня знань за напрямами професійної діяльності та формування контингенту студентів, найбільш здібних до успішного опанування дисциплін відповідних освітніх програм. Вступник повинен продемонструвати фундаментальні, професійно-орієнтовні знання та уміння, здатність вирішувати типові професійні завдання, передбачені програмою вступу.

Фахове вступне випробування проходить у письмовій формі у вигляді **теоретичних питань та практичного завдання на основі теоретичних питань.**

Фахове вступне випробування проводиться упродовж **2-х** академічних годин (**90 хв.**)

Організація фахового вступного випробування здійснюється відповідно до Положення про приймальну комісію Національного авіаційного університету.

## ПЕРЕЛІК ТЕМАТИКИ ПИТАНЬ

з дисциплін,
які виносяться на **фахове вступне випробування**
за освітньо-професійною програмою підготовки фахівців з
освітнього ступеня **«Магістр»**

## 1. ТУРОПЕРЕЙТИНГ

1. Розкрити сутність та особливості організації туроперейтингу.
2. Пояснити функції туроперейтингу.
3. Визначити зовнішні фактори розвитку туроперейтингу.
4. Розкрити суть і зміст внутрішнього середовища туроперейтингу.
5. Схарактеризувати види туроперейтингу.
6. Пояснити зміст роботи монопрофільних туроператорів.
7. Пояснити зміст роботи багатопрофільних туроператорів.
8. Визначити особливості аналізу конкурентного середовища практичного туроперейтингу.
9. Схарактеризувати основні етапи проектування та розробки нового туристичного продукту.
10. Розкрити суть і зміст диференційованої пропозиції у конкурентному туристичному середовищі.
11. Розкрити сутність збутової політики туристичного продукту.
12. Розкрити сутність асортиментної політики туроператора.
13. Охарактеризувати принципи взаємодії туроператора та турагентів.
14. Визначте основні вимоги до діяльності туроператора.
15. Розкрити напрями дослідження ринку туризму туроператором.

## 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Розкрити поняття і сутність ринку готельних послуг.
2. Пояснити види, форми та правила бронювання номерів і місць в готелях.
3. Пояснити особливості організації прийому, розміщення та виїзду гостей в готелях.
4. Визначити види і форми розрахунку в готелях.
5. Розкрити зміст та форми надання додаткових послуг в готелях.
6. Визначити критерії оцінки якості послуг в готелях. Розкрити проблеми управління якістю готельних послуг.
7. Визначити професійні стандарти гостинності. Розкрити зміст вимог до персоналу готелів.
8. Пояснити правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення.
9. Схарактеризувати форми управління готелями у світі та в Україні.
10. Визначте основні нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи в готельному господарстві.
11. Визначити основні служби готельного підприємства та пояснити їх функції.
12. Розкрити типологію готелів.
13. Визначити чинники, що впливають на організацію роботи персоналу готелів.
14. Визначити основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.
15. Визначити сутність та особливості функціонування готельних мереж.

## 3. МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМІ

1. Схарактеризувати типи та форми організації маркетингових досліджень в туризмі.
2. Розкрити сутність маркетингового середовища в туризмі.
3. Схарактеризувати етапи маркетингових досліджень. Пояснити особливості маркетингової діяльності на різних стадіях життєвого циклу туристичного продукту.
4. Обґрунтувати необхідність врахування зовнішнього та внутрішнього середовища туристичної організації в менеджменті туризму.
5. Розкрити зміст класифікації маркетингової інформації в туризмі.
6. Пояснити суть маркетингових досліджень туристичного продукту.
7. Схарактеризувати методи ціноутворення в туризмі.
8. Схарактеризувати етапи розробки збутової стратегії туристичного підприємства.
9. Схарактеризувати організаційні якості менеджера в туризмі.

10. Визначити основні принципи, форми і методи управління в туризмі.
11. Визначити головні системи та умови здійснення контролю в туризмі.
12. Пояснити сутність і види конкуренції в туризмі.
13. Пояснити суть маркетингових досліджень споживачів. Проаналізувати фактори, що впливають на поведінку споживачів туристських послуг.
14. Розкрити суть процесу планування в туризмі, його етапи, вигоди та види.
15. Визначити типи організаційних структур управління в туризмі.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

для самостійної підготовки вступника
до **фахового вступного випробування**

## ТУРОПЕРЕЙТИНГ

### *Основна:*

1. Баженова С.Е. Основи туроперейтингу: навч. посіб. для студентів (напрям підгот. 6.140103 "Туризм") - Кам'янець-Подільський : Кам'янець-Поділ. нац. ун-т ім. Івана Огієнка, 2016.
2. Брич. В. Я. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. – Т.: Екон. думка ТНЕУ, 2017.
3. Веткин, В. А. Технология создания турпродукта: пакетные туры: учебно-методическое пособие – М.: Финансы и статистика, 2015.
4. Туроперейтинг: Учебник / А.С. Кусков, В.Л. Голубева. - М.: Форум, 2014.
5. Ящишина І. В. Організація підприємницької діяльності в туризмі: навч.-метод. посіб. / Кам'янець-Подільський : Сисин Я. І. : Абетка, 2015.

### *Додаткова:*

6. Любавина, Н. Л. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие –М.: Издательский центр «Академия», 2014.
7. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг.Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посіб. – К.: Альтерпрес, 2004.
8. Бирицкая Н. М. Туроперейтинг: учебно-методическое пособие / Бирицкая Н. М., Сергеева Т. М. – Мн. : БГЭУ. – 2010.
9. Дяченко Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. / Л. П. Дяченко. – К. : Центр учбової літератури, 2007.
10. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник – Х.: ХНАМГ, 2012.

## ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

***Основна:***

1. Байлик С.І. Організаціяготельногогосподарства: підручник – Харків : ХНУМГім. О. М. Бекетова, 2015.
2. Головко О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: Навч. пос. – К.: Кондор-Видавництво, 2012.
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник – К.: Центр учбової літератури, 2012.
4. Організація готельного господарства: навч. Посібник. – К.: Кондор, 2015.
5. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник – К.: Альтерпрес, 2009.

***Додаткова:***

6. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2006.
7. Роглєв Х.Й. Організація обслуговування в готельних комплексах – К.: КУТЕП, 2004.
8. Апопій В.В., ОлексинІ.І., ШутовськаН.О., ФуталоТ.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. Посіб. / заред. В.В. Апопія. – К. - ВЦ «Академія», 2006.
9. Законодавча база України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua
10. Іванова Л.О.Маркетингові можливості сучасного готельного бізнесу в Україні. – Львів. Державний університет «Львівська політехніка», 2007.

## МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМІ

***Основна:***

1. Белявцев М. І. Маркетингова політика розподілу : навч. посіб. / М. І. Белявцев, Г. Д. Леонова, А. М. Зайцева. – Донецьк : Норд-Прес, 2010.
2. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг : навч. посіб. / Н. Є. Кудла. – К. : Знання, 2011.
3. Мальська М.П. Основи маркетингу в туризмі : навч. посіб./ М.П. Мальська, Н. Л. Мандюк. – К.: Центр учбової літератури, 2017..
4. Лук'янов В. О. Маркетинг туристичного бізнесу: навч. посіб. / В. О. Лук'янов, Г. Б Мунін. – К. : Кондор, 2012.

5. Карягін Ю. О. Маркетинг турпродукту : підруч. / Ю. О Карягін, З. І. Тимошенко, Т. О. Дамура, Г. Б. Мунін. – К. : Кондор, 2009.


***Додаткова:***


6. Заячковська Г.А. Сучасна концепція маркетингу міжнародних туристичних послуг: інтердисциплінарний підхід // Європейський вектор економічного розвитку. – 2013. – № 2(15).
7. Мальська М. П. Економіка туризму: теорія та практика: підручник. / М. П. Мальська, М. Й. Рутинський, С. В. Білоус, Н. Л. Мандюк. – К. : Центр учбової літератури, 2014.
8. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес; теорія та практика. : підруч. – К.: Центр учбової літератури, 2012.
9. Мошек Г. Є., Ковальчук М. М. Менеджмент : навч. посіб. – К. : Ліра-К, 2015.
10. Осовська Г. В. Менеджмент : підручник / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. – К. : Кондор-Видавництво, 2015.


**Програму розробили:**

доцент Ткачук Л.М.

доцент Мархонос С.М.

*ЗРАЗОК*

*білету фахового вступного випробування*

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет міжнародних відносин
Кафедра міжнародного туризму та країнознавства

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан факультету
_____ Ю.Волошин

Освітній ступінь: Магістр
Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність: 242 «Туризм»
ОП: «Туризмознавство»

**Фахове вступне випробування**
**Білет № 1**

**Завдання 1.**
Пояснити функції туроперейтингу.

**Завдання 2.**
Розкрити зміст та форми надання додаткових послуг в готелях.

**Завдання 3.**
*Схарактеризувати організаційні* якості менеджера в туризмі.

Схвалено на засіданні кафедри країнознавства і туризму
Протокол № 6 від «18» березня 2021 р.

Завідувач кафедри
міжнародного туризму та країнознавства Дудник І.М.

## РЕЙТИНГОВІ ОЦІНКИ
### виконання окремих завдань фахових вступних випробувань

| Вид навчальної роботи | Максимальна величина рейтингової оцінки (бали) |
|---|---|
| Виконання завдання № 1 | 70 |
| Виконання завдання № 2 | 70 |
| Виконання завдання № 3 | 60 |
| **Усього** | **200** |

### Значення рейтингових оцінок в балах за виконання завдань вступних випробувань та їх критерії

| Оцінка в балах за виконання окремих завдань | | Критерії оцінки |
|---|---|---|
| 63-70 | 54-60 | **Відмінно**<br>(відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок) |
| 52-62 | 45-53 | **Добре**<br>(у цілому вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок) |
| 42-51 | 36-44 | **Задовільно**<br>(непогано, але зі значною кількістю недоліків та задовольняє мінімальним критеріям) |
| Менше 42 | Менше 36 | **Незадовільно**<br>Виконання не задовольняє мінімальним критеріям |
| **Увага!** Оцінки менше, ніж 42 або 36 балів, не враховується під час визначення рейтингу | | |

## Відповідність рейтингових оцінок у балах оцінкам за національною шкалою

| Оцінка в балах | | Пояснення | |
|---|---|---|---|
| **120-200** | **178-200** | **Відмінно**<br>(відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок) | **Вступне випробування складено** |
| | **147-177** | **Добре**<br>(в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок) | |
| | **120-146** | **Задовільно**<br>(непогано, але зі значною кількістю недоліків та задовольняє мінімальним критеріям) | |
| **0-119** | | **Вступне випробування не складено** | |

## Визначення ОІР вступника на навчання за освітньо-професійною програмою підготовки фахівців з вищою освітою ОС «Магістр»

| № пор. | Назва рейтингу | Кількість балів (max) | Порядок визначення рейтингу |
|---|---|---|---|
| 1. | Академічний рейтинг **(АР)** | **10** | Визначається за оцінками підсумкової зведеної відомості або Додатку до диплому бакалавра (спеціаліста) за 100-бальною шкалою із подальшим переведенням у 10-бальну шкалу |
| 2. | Фаховий рейтинг **(ФР)** | **200** | Визначається за 200-бальною шкалою за підсумками фахового вступного випробування |
| 3. | Рейтинг творчих та професійних досягнень (**РТПД**) | **10** | Визначається за 10-бальною шкалою за оцінкою творчих та професійних досягнень |
| 4. | Рейтинг з іноземної мови **(РІМ)** | **200** | Визначається за 200-бальною шкалою за підсумками вступного екзамену з іноземної мови |
| 5. | Особистий інтегральний рейтинг вступника (**ОІР**) | **420** | **ОІР = АР + ФР + РТПД + РІМ** |

(Ф 03.02 – 01)

## АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

| № | Куди передано (підрозділ) | Дата видачі | П.І.Б. отримувача | Підпис отримувача | Примітки |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ПК | 23.03.21 | Зозуля С.Б. | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

(Ф 03.02 – 02)

## АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

| № | Прізвище ім'я по-батькові | Підпис ознайомленої особи | Дата ознайомлення | Примітки |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |

(Ф 03.02 – 03)

## АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

| № | № листа (сторінки) | | | | Підпис особи, яка внесла зміну | Дата внесення зміни | Дата введення зміни |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Зміненого | Заміненого | Нового | Анульованого | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

(Ф 03.02 – 04)

## АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ

| № | Прізвище ім'я по-батькові | Дата ревізії | Підпис | Висновок щодо адекватності |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |

(Ф 03.02 – 32)

## УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

| | Підпис | Ініціали, прізвище | Посада | Дата |
|---|---|---|---|---|
| Розробник | | | | |
| Узгоджено | | | | |
| Узгоджено | | | | |