

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВЕТЕРИНАРНОЇ
МЕДИЦИНИ ТА БІОТЕХНОЛОГІЙ ІМЕНІ С.З.ГЖИЦЬКОГО

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. ректора університету

Іван ПАРУБЧАК

« _____ » 2025 р.



ПРОГРАМА

вступного **фахового** випробування для здобуття

освітнього ступеня **Магістр** за спеціальністю

ІЗ Туризм та рекреація

(ОПП «Туризм і рекреація»)

Програму розглянуто на засіданні
Приймальної комісії ЛНУВМБ
імені С.З.Гжицького
(протокол №6 від 09.04.2025 р.)

Львів 2025

Програма вступного фахового випробування для осіб, які на основі ступеня вищої освіти бакалавра, магістра, ОКР спеціаліста, вступають на навчання для здобуття ступеня магістра, базується на знаннях, отриманих при вивченні наступних освітніх компонентів:

РЕКРЕАЛОГІЯ ТА РЕКРЕАЦІЙНІ КОМПЛЕКСИ СВІТУ

Загальна характеристика та основні поняття дисципліни «Рекреалогія та рекреаційні комплекси світу»: «рекреація», «рекреант», «вільний час», «рекреаційна територія», «рекреаційне освоєння», «рекреаційна освоєність». Базові функції рекреації: медико-біологічна, соціокультурна, економічна, виховна.

Поняття рекреаційної діяльності та 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. Основні типи оцінки рекреаційних ресурсів: медико-біологічний, технологічний, психолого-естетичний, економічний.

Рекреаційні ресурси природного походження. Методи оцінки природних рекреаційних ресурсів, особливості розміщення і використання у світі та Україні. Історико-культурні рекреаційні ресурси та географічний розподіл об'єктів Всесвітньої культурної спадщини. Інфраструктурні рекреаційні ресурси, їхня 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). Формування територіальних рекреаційних комплексів, характеристика етапів і стадій. Рекреаційні заняття, типи та цикли рекреаційної діяльності. Головні аспекти рекреаційного районування. Рекреаційне районування світу.

Зміст понять «природокористування», «рекреаційне природокористування» та функціональна модель рекреаційного природокористування. Рекреаційний вплив на природні комплекси. Механізми й інструментарій збереження довкілля у системі природокористування. Рекреаційна дигресія, її стадії. Рекреаційне зонування території та диференційований режим щодо охорони, відтворення та

використання природних ресурсів. Зміст рекреаційного навантаження, рекреаційної ємності території та методика визначення навантажень (антропопресії) на рекреаційні території.

Плата за використання природних ресурсів як економічний інструмент охорони природи у системі рекреаційного природокористування. Головні напрями сучасної природоохоронної діяльності у контексті рекреаційного використання ресурсів.

Рекомендована література:

1. Бейдик О. О. Рекреаційні ресурси України: навч. посіб. 2-ге вид. перероб. і доп. Київ: Альтерпрес, 2010. 404 с.
2. Бейдик О. О. Рекреаційно-туристські ресурси України: Методологія та методика аналізу, термінологія, районування: монографія. Київ: Київ. ун-т, 2001. 395 с.
3. Білецька Г. А. Рекреаційне природокористування: навч. посіб. Львів: «Новий Світ – 2000», 2013. 149 с.
4. Кушнірук Ю. С. Рекреалогія: навч. посіб. Рівне: НУВГП, 2015. 148 с.
5. Основи рекреалогії (економіко-екологічний та маркетинговий аспект): навч. посіб. / Гродзинська І. О., Нездоймінов С. Г., Гусєва О. В., Замкова А. В. 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.

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

Законодавчі та нормативні умови здійснення господарської діяльності з організації міжнародного та внутрішнього туризму, екскурсійної роботи. Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг. Особливості функціонування туристичних підприємств різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання в Україні. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми. Обладнання й оформлення офісу туристичної фірми. Агентський бізнес і формування агентської мережі.

Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою). Принципи туристичного районування. Туристичні ресурси й інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Основні туристичні регіони та райони України. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру. Культура обслуговування та основні правила

прийому клієнтів. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.

Програмне обслуговування в туризмі. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Види та характеристики програмних заходів у туризмі. Умови виконання програм перебування туристів.

Шкала потреб клієнтів і формування психологічного портрету потенційних туристів. Техніка та технологія продажу у туристичній фірмі. Форми та стилі обслуговування клієнта. Порівняльний аналіз (позиціювання) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажу туристичної фірми.

Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Види транспортних подорожей і їхня характеристика. Транспортні послуги як складова туристичного продукту. Глобалізаційні тенденції транспортного забезпечення туристичної галузі.

Правове регулювання авіап перевезень туристів внутрішніми й міжнародними маршрутами. Класифікація та характеристика літаків як основного засобу авіап перевезень туристів. Договірні взаємовідносини між туристичною фірмою й авіакомпанією. Особливості бронювання авіаквитків. Система тарифів, знижок і пільг. Технологія обслуговування туристів при перевезенні регулярними авіалініями. Організація роботи гідів на маршруті.

Правове регулювання при обслуговуванні туристів залізничним транспортом. Класифікація та характеристика вагонів. Договірні взаємовідносини при організації спеціальних залізничних турів. Технологія перевезення туристів рейсовими поїздами на території України. Специфіка обслуговування туристів під час залізничних перевезень міжнародними маршрутами.

Нормативно-правове забезпечення організації перевезень туристів водним транспортом. Особливості обслуговування туристів водним транспортом. Формування основних річкових круїзних територій. Особливості формування основних морських круїзних територій. Сучасний стан розвитку ринку круїзів. Обслуговування туристів при лінійному перевезенні водним транспортом.

Нормативно-правова база організації автоперевезень. Класифікація автотранспортних засобів. Обслуговування туристів під час перевезення автотранспортом внутрішніми маршрутами. Особливості розробки автобусних транспортних маршрутів. Організація автоперевезень туристів на міжнародних маршрутах. Особливості бронювання й оренди автомобілів.

Види туристичних формальностей і умови їхнього виконання. Паспортно-візові формальності. Страхування в туризмі. Туристичні документи та правила їхнього оформлення. Бронювання туристичного обслуговування. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік і розрахунки. Безпека туристичних подорожей.

Рекомендована література:

1. Абрамов В. В., Тонкошкур М. В. Історія туризму: підручник. Харків: Харківська національна академія міського господарства, 2010. 294 с.

2. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
3. Кифяк В. Ф. Організація туризму: навч. посіб. Чернівці: Книги – XXI, 2008. 344 с.
4. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг: навч. посіб. Львів. ін-т економіки і туризму. Київ: Знання, 2011. 351 с.
5. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 424 с.
6. Організація туризму: підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоłodна та ін.; за ред. І. М. Писаревського. Х.: ХНАМГ, 2008. 541 с.
7. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
8. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: підручник / за заг. ред. В. Ф. Орлова. Київ: Грамота, 2006. 264 с.
9. Чорненко Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посіб. Київ: Атіка, 2006. 264 с.

СЕРВІСОЛОГІЯ

Роль і місце сервісології в системі сучасного наукового знання. Основні поняття й визначення в сервісології. Загальна характеристика потреб. Класифікація потреб.

Потреби людини як умова соціалізації в первісному суспільстві. Людина та її потреби в Давній Індії і Давньому Китаї. Морально-етична концепція потреб у Старому й Новому Заповіті. Погляди на потреби в Античності й Середньовіччі. Потреби в житті людини в епоху Відродження, Нового часу та Просвітництва. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII-XIX століть. Проблематика потреб в українській філософії та культурі.

Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах XX століття. Психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу. Галактика потреб Казимежа Обухівського. Інформаційно-емотивна концепція потреб Симонова-Єршова. «Суспільство споживання» в умовах інформаційної цивілізації.

Особливості формування й задоволення комплексу базових потреб. Універсальна матриця потреб, специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю.

Загальна сутність сервісної діяльності. Основні поняття, терміни й визначення. Класифікація послуг, їх загальна характеристика.

Особливості ринку послуг в Україні. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування.

Етика і психологія сервісної діяльності. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу.

Рекомендована література:

1. Апопій В.В., Футало Т.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О. Організація і технологія надання послуг: навч. посібник. Київ: Академія, 2006. 222с.

2. Горпинич О.В. та ін. Соціологія: навч. посібник. Київ : ДУТ, 2019. 235с.
3. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224с.
4. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.
5. Машир Н.П. Сучасний етикет та секрети гостинності: Навч. посібник. Київ: Кондор, 2010. 213с.
6. Мочерний С.В. Сфера послуг. Економічна енциклопедія у трьох томах. Том 3. Київ: Видавничий центр «Академія», Тернопіль: Академія народного господарства, 2002. 678 с.
7. Шварц П. Оцінка ступеня задоволеності споживача: Як дізнатися, що насправді думають люди. Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, 2007. 352 с.
8. Maliuk L. P., Varypaiev O. M., Deinychenko L. G. Serviceology as an innovative science in hospitality and tourism /3rd International conference on hospitality and tourism management, 2015. 05th-06th November. Colombo, Sri Lanka: Book of Abstracts. P. 41.
9. Mochimaru M., Ueda K., Takenaka, T. (Eds.) (2014) Serviceology for Services. Japan: Springer. – 368 p.

ТУРИСТИЧНА ЛОГІСТИКА

Логістика в туризмі як складова логістики послуг. Комплексна структура логістики туризму. Туристопотік як головний об'єкт дослідження логістики в туризмі. Характеристика обслуговуючих потоків у логістиці туризму. Базові поняття логістики в туризмі.

Значення та логістична оцінка ресурсної бази в туризмі. Методика визначення логістичного потенціалу рекреаційно-туристичних ресурсів. Підходи та методи до визначення логістичного потенціалу ресурсної бази туризму. Логістичні основи сталого розвитку туризму.

Концепція логістики, стратегія, планування й організаційні форми логістики турфірми. Вертикальна та горизонтальна інтеграції в туризмі. Логістичні канали просування туристичного продукту. Тури та їхня класифікація. Класифікація туристичних маршрутів. Узагальнена методика логістичної розробки туру.

Чинники розвитку міжнародного туризму. Туристопотоки за макрорегіонами світу. Фінансові потоки в міжнародному туризмі. Моделі управління міжнародним бізнесом за кордоном. Інтеграція в Європейську транспортно-логістичну систему як стратегічний вибір України. Розвиток туризму в Україні в контексті розбудови міжнародних транспортних коридорів.

Сектор розміщення як основний постачальник послуг у туризмі. Логістичний цикл обслуговування туристів у готелях. Логістичні потоки та вузли в готельному господарстві. Логістична система управління готелем.

Логістичні інформаційні системи в туризмі, їхні принципи побудови та можливості. Інформаційні технології як складові логістично-маркетингової політики в туризмі. Логістично-маркетингові проблеми впровадження

інформаційних технологій у практику українського туризму. Інформаційні технології майбутнього в туризмі.

Логістика фінансово-банківських послуг. Грошові потоки в туризмі. Управління фінансовими потоками туристичних фірм. Логістика фінансового планування та прогнозування туристичної діяльності.

Класифікація транспортних подорожей і транспортних засобів у туризмі. Вибір виду транспорту та компанії-перевізника в логістиці туризму. Логістика повітряного транспорту в туризмі. Логістика автомобільних перевезень у туризмі. Логістика залізничних подорожей. Логістичне забезпечення морських і річкових круїзів та прогулянок.

Рекомендована література:

1. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 184 с.
2. Банько В. Г. Туристська логістика: навч. посіб. Київ: Дакор; КНТ, 2008. 204с.
3. Погребняк Л. В. Туристична логістика: конспект лекцій. Львів: Львівський національний аграрний університет, 2020. 131 с.
4. Смирнов І. Г. Логістика туризму: навч. посіб. Київ: Знання, 2009. 444 с.

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 й 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 й матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського й тарного господарства. Організація роботи обслуговуючих господарств. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві.

Рекомендована література:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 516 с.

2. Ведмідь Н. І. Санаторно-курортний комплекс: сервісне управління: [монографія]. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 536 с.
3. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія. Одеса: Атлант, 2015. 281 с.
4. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
5. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник. К.: Кондор, 2012. 338 с.
6. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник. 2 видання, перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
7. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
8. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. 3-тє видання. К.: Центр учбової літератури, 2017. 342 с.
9. HoReCa: навчальний посібник: у 3-х томах. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі 2-ге вид., виправл. і доповн. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 412 с.

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Історія розвитку харчування. Розвиток кулінарного мистецтва. Середньовічна монастирська кухня Х-ХV століть. Виникнення закладів харчування.

Поняття про ресторанне господарство. Основні типи підприємств ресторанного господарства. Класифікація підприємств ресторанного господарства. Організаційно-правові форми підприємств ресторанного господарства. Структура управління підприємствами ресторанного господарства. Види послуг підприємств ресторанного господарств.

Характеристика виробничої інфраструктури. Організація роботи виробничих цехів. Організація роботи допоміжних виробничих приміщень. Види торговельних приміщень, їх обладнання та меблеве оформлення. Характеристика підсобних приміщень.

Основні принципи постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Організація паливно-енергетичного постачання ресторанного господарства.

Основні функції, призначення та види складських приміщень, обладнання та тара. Правила приймання та відпускання товарів. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства. Організація транспортно-експедиційних операцій і транспортного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного

господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення.

Поняття про технологію та технологічні процеси в ресторанному бізнесі. Стадії технологічного процесу виробництва продукції в закладах ресторанного господарства. Принципи складання рецептур на продукцію ресторанного господарства. Загальна характеристика продукції підприємств ресторанного господарства. Складання меню та прейскурант на продукцію підприємств ресторанного типу.

Характеристика споруд і будівель закладів ресторанного господарства. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Характеристика та призначення порцелянового посуду. Характеристика та призначення металевого посуду й наборів. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика та призначення посуду й наборів з інших матеріалів. Характеристика та призначення столової білизни.

Рекомендована література:

1. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.
2. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.
3. Павлюченко О.С., Гавриш А.В., Шаран Л.О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: НУХТ, 2017. 227с.
4. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт., 2017. 312 с.
5. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор Видавництво, 2015. 392 с.
6. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ: Кондор-Видавництво, 2014. 557 с.

ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДАЖІВ У ТУРИЗМІ

Туристична послуга. Зміст поняття, класифікація турпослуг. Основні характеристики туристичних послуг. Структурна модель туристичного продукту. Специфіка маркетингу туристичних і готельних послуг. Клієнтоорієнтований підхід у туристичній індустрії. Поняття сервісу в туризмі, його складові. Сервісна діяльність. Напрями вдосконалення сервісу та сервісної діяльності в туризмі.

Визначення «цінності послуги», «чистої цінності послуги». Основні складові моделі цінності послуги. Фактори, що впливають на загальну цінність послуги. Способи підвищення цінності туристичних послуг. Норми сподівань клієнтів. Якість туристичних послуг як соціально-економічна проблема розвитку

підприємства туристичної індустрії. Значення підвищення якості послуг у туристичній індустрії.

Визначення споживчого середовища у сфері послуг. Клієнти та їх потреби. Класифікація потреб туристів. Фактори, що впливають на купівельну поведінку в сфері туризму. Туристична мотивація. Мода, як один з важливих чинників покупки окремих туристичних послуг. Основні етапи прийняття клієнтом рішення про покупку. Специфічні аспекти покупки послуг.

Визначення та вибір цільових сегментів ринку туристичних послуг. Просування, продаж і збут у сфері туризму. Особливості туристичного продукту та їх вплив на технологію продажів. Стратегії продажів у туризмі. Принципи продажів. Цикл продажу туристичного продукту. Техніка ефективної презентації туристичного продукту. Структура й 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 й зовнішнього середовища при продажі послуг.

Поняття «електронна дистрибуція». Веб-сайт готелю чи туристичної кампанії як один із компонентів реклами. Маркетинг бренду туристичної кампанії чи готелю через пошукові системи. Онлайн реклама в Інтернеті. Співпраця з сайтами-філіалами. Організація продажів через call-центри (CRO). Організація продажів через GDS системи. 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 в залежності від ступеня задоволення туриста. Класифікації скарг у 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. Мальська М.П.. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник/ М. П. Мальська; В.В.Худо. - 2-ге вид. перероб. та доп.. К.: Центр учбової літератури, 2016. 368 с.
2. Мельниченко С.В. Інформаційні технології у туристичній індустрії: підручник/ С. В. Мельниченко, Н. І. Ведмідь. К.: КНТЕУ, 2016. 280 с.
3. Пилипчук В. П., Данніков О.В. Управління продажем: навч. посіб. К. : КНЕУ, 2011. 627 с.

4. Радченко Л.О. Особливості сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко-Ломакіна. Х. : Світ книг, 2014. 288 с.
5. Россоха В. В. Маркетинговий менеджмент : навчальний посібник . К. : Національний науковий центр “Інститут аграрної економіки”, 2014. 242 с.
6. Румянцев А.П. Світовий ринок послуг: Навчальний посібник/ А. П. Румянцев, Ю.О. Коваленко. К.: Центр навчальної літератури, 2016. 456 с.

МІЖНАРОДНИЙ ТУРИЗМ

Поняття й еволюція становлення туризму. Суб’єкти міжнародного туризму та специфіка їх діяльності. Соціально-економічні умови розвитку міжнародного туризму.

Особливості ринку міжнародного туризму. Поняття та структура туристичного продукту та його життєвого циклу. Визначення ціни туристичного продукту. Якість туристичного продукту.

Географічні фактори розвитку міжнародного туризму. Географія світових туристичних потоків. Міжнародний туризм відпочинку і розваг. Спортивний і лікувально-оздоровчий туризм.

Особливості та структура індустрії міжнародного туризму. Транспортні перевезення та розміщення туристів. Інформаційно-екскурсійна робота й анімаційні послуги роботи туроператорів і турагенств. Правове регулювання розвитку міжнародної туристичної діяльності в різних країнах. Сертифікація, стандартизація та ліцензування в регулюванні міжнародного туризму.

Поняття й особливості менеджменту в туризмі. Види й функції міжнародного менеджменту в туризмі. SWOT-аналіз у туризмі. Застосування маркетингу в міжнародному туризмі. Ціна та просування туристичних продуктів. Сегментація та рекламна діяльність на міжнародному ринку турпродуктів.

Міжнародна співпраця та координація в сфері туризму. Розвиток туристичної галузі в Україні та співпраця з ЮНВТО. Автоматизація управління діяльністю турфірм. Міжнародні та глобальні системи бронювання.

Геостратегічна специфіка національної участі в міжнародному туристичному бізнесі. Зелений туризм як складова міжнародного ринку туристичних послуг. Перспективи розвитку туристичної індустрії в Україні і світі.

Рекомендована література:

1. Божидарник Т. Міжнародний туризм: підручник. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 312 с.
2. Великочий В. С., Дутчак О. І., Шикеринець В. В. Міжнародний туризм : навчальний посібник для студентів спеціальності «Туризмознавство». Івано-Франківськ : Видавець Кушнір Г.М. 2015. 254 с.
3. Король О. Д. Міжнародні туристичні потоки: суспільно-географічні аспекти формування та геопросторовий розподіл: монографія. Чернівці : Чернівецький нац. Ун-т ім. Ю. Федьковича. 2018. 512 с.
4. Кузишин А. В. Міжнародний туристичний бізнес: навчальне видання. Тернопіль : Вектор. 2019. 196 с.

5. Мальська М. П., Антонюк Н. В., Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник. К. : Знання. 2008. 661 с.
6. Панченко Ю. В., Лугінін О. Є., Фомішин С. В. Менеджмент вітчизняного і міжнародного туризму: навч. посіб. Херсон :ОЛДІ_ПЛЮС. 2013. 342 с.
7. Юрченко С. О., Юрченко О. Є. Міжнародний туризм: навчальний посібник для студентів спеціальностей «Туризмознавство», «Міжнародні економічні відносини». Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна. 2016. 328 с.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ВСТУПНИКІВ

Оцінювання вступного фахового випробування для здобуття освітнього ступеня Бакалавр проводиться за 200-бальною шкалою (від 100 до 200 балів). Позитивна оцінка становить не менше 100 балів. Екзаменаційний білет містить чотири питання, кожне з яких оцінюється по 25 балів максимально.

За повну та правильну відповідь на всі запитання вступник може набрати максимально 200 балів (за 200-бальною шкалою).

При цьому до участі в конкурсному відборі допускаються особи, які отримали за результатами вступного фахового випробування не менше 100 балів.

Критерії оцінювання відповідей на питання фахового вступного випробування:

- відповідь у 90–100% від кількості балів оцінюється, якщо вступник у повному обсязі розкрив зміст питання; здатен формувати висновки й узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями; правильно розв'язав завдання;
- відповідь у 70–80% від кількості балів оцінюється, якщо вступник достатньо повно розкрив зміст відповіді, але при викладанні деяких аспектів не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки; правильно розв'язав завдання, але допустив незначні неточності;
- відповідь у 50–60% від кількості балів оцінюється, якщо вступник у цілому розкрив основний зміст питання, але без обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки; завдання розв'язав не повністю;
- відповідь до 50% від кількості балів оцінюється, якщо вступник недостатньо розкрив зміст теоретичних питань і практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності; завдання розв'язав частково або неправильно.