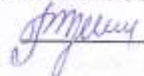


**Івано – Франківський коледж ресторанного сервісу і туризму  
Національного університету харчових технологій**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Заступник голови  
приймальної комісії

 Кузнецова В.І.

**Програма**

фахового вступного випробування з **Технологія та організація туристичного  
обслуговування**

для вступників на освітньо-кваліфікаційного рівня кваліфікований робітник  
для здобуття освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр за  
спеціальністю **242 Туризм**  
освітня програма «**Туризм**»

**РОЗГЛЯНУТО**

на засіданні приймальної комісії  
протокол №2 від «16» березня 2020р

## ВСТУП

Програма фахового вступного випробування підготовлена для фахового іспиту на здобуття освітньо-професійного ступеня фахового молодшого бакалавра за спеціальністю **Туризм**, освітня програма «**Туризм**» на основі здобутого освітньо-кваліфікаційного рівня кваліфікованого робітника.

Мета фахового вступного випробування - визначення рівня підготовленості вступників, які бажають навчатись у Івано - Франкському коледжі ресторанного сервісу і туризму НУХТ, виявлення їх реальних знань, умінь і навичок, як майбутніх студентів.

Вступне випробування проводиться за основними предметами навчального плану підготовки кваліфікованого робітника:

Організація туристичної діяльності;

Туристичне краєзнавство.

Організація транспортних перевезень.

Основи технології обслуговування в індустрії розміщення

Програму фахового вступного випробування складено у відповідності до вимог Державного стандарту ПТО.

За результатами фахового вступного випробування приймальна комісія здійснює зарахування на навчання за освітньо-кваліфікаційним рівнем «молодший спеціаліст».

Програма фахових вступних випробувань включає:

### **Зміст програми**

#### **Організація туристичної діяльності**

##### **Тема 1. Туризм та перспективи його розвитку у світі та в Україні**

Історичні аспекти світового туризму (зародження, діяльність Томаса Кука, основні віхи розвитку). Фактори, які обумовлюють туристичну цінність території. Три основні напрямки впливу туризму.

Поняття та цілі туристської статистики. її значення в оцінці ролі туризму в економіці регіону, країни, світу. Рекомендації СМКТ (Стандартної міжнародної класифікації видів діяльності в туризмі). Типи туризму (внутрішній, в'їзний, виїзний), категорії (усередині країни, національний, міжнародний), різновиди туризму: рекреаційний, пізнавальний, науковий, діловий. Постійний і сезонний туризм. Характеристики відвідувачів. Туристична путівка, ваучер. Міжнародні та українські туристичні організації та їх заходи.

##### **Тема 2. Туристичний продукт та його складові. Ведення діловодства та ділової кореспонденції.**

Ринок туристичних послуг. Види туристичних підприємств функції, відмінні риси. Поняття "туристичний Продукт" Оптовий і роздрібний продаж турпродукту. Договірні відносини між туроператорами, турагентами і туристами. Види зв'язків, основні поняття і визначення туристського продукту.

Мета розвитку туристичного продукту. Вибір послуг. Функції, відмінні особливості операторів і агентів. Особливості туристичних послуг.

Вимоги до офісу туристичної фірми та персоналу.

### **Тема 3 Технологія формування турів**

Класифікація подорожей та туристських маршрутів. Послідовність формування туристських послуг. Пекідж-тур. Інклюзив-тур. Вимоги до короткого опису, проектування туристської послуги. Проектування вимог до процесу обслуговування, визначення методів контролю якості, аналізу проекту, затвердження проекту. Прийом замовлення.

Організаційні форми і види турів. Туристські маршрути. Подорож - комплексна туристська послуга. Технологія розробки маршруту і формування туру. Програма обслуговування туристів на маршруті. Технологічна документація (технологічна карга маршруту, паспорт маршруту, інформаційний листок, каталог маршруту, калькуляція туру, туристичний ваучер).

Технологія організації і проведення екскурсій. Вимоги до організації екскурсійної послуги. Класифікація екскурсій за різними ознаками. Основи технології розробки екскурсій. Техніка проведення екскурсій. Додаткові послуги. Додаткові екскурсії, які не ввійшли до переліку основних послуг; фізкультурно-оздоровчі послуги; медичні послуги; культурно- видовищні та ігрові заходи.

Охорона навколишнього середовища. Взаємозв'язок туризму і охорони природи. Основні наукові положення екології людини. Три основних види туристичного природокористування. Поняття про екотуризм. Основні екологічні права, поняття екологічного менеджменту. Вимоги до організації системи безпеки туристів.

Особливості іноземного і закордонного туризму. Вимоги до виконання туристичних формальностей. Паспорти, візи, міжнародні права водія, санітарно-епідеміологічні вимоги тощо. Митні правила і відповідальність за порушення законодавства про туризм. Переваги єдиних туристичних просторів. Досвід Європи в створенні Шенгенської угоди. Закон України "Про порядок здійснення розрахунків іноземною панотою". Використовування ваучерної системи. Види закордонних паспортів і особливості їх існування, порядок оформлення візових запитів та запрошень. Порядок оформлення митних декларацій, основні форми і правила митного контролю. Відповідальність за порушення митних правил. Порядок ввозу та вивозу товарів фізичними особами. Товари, які ввозяться без сплати мита.

Закон України „Про страхування”. Загальні питання страхування в туризмі. Страховий ринок. Фінансова надійність страхової компанії. Страхові ризики і управління ними. Організація страхової діяльності. Особисте страхування. Майнове страхування. Страхування відповідальності. Перестраховування і співрахування. Особливості страхування у зарубіжних країнах. Технологія оформлення страхових полісів.

### **Тема 4. Менеджмент і маркетинг туристичної фірми**

Загальне поняття про управлінську діяльність. Функції управління, Організаційні структури управління туристичних підприємств. Адміністративні та трудові питання, які враховуються при укладанні трудового контракту.

Специфіка і комплексний характер туристичного маркетингу. Види та цілі маркетингових досліджень. Етапи проведення маркетингу. Джерела інформації і методи збору інформації.

Типи маркетингу в сфері послуг. Організація і контроль маркетингу туристичного підприємства. Схема туристського ринку, особливості ринку послуг. Туристичні потреби, і 2 принципів туристичного маркетингу. Види підприємництва (схема основних секторів).

Зміст процесу обслуговування і продажу туристичного продукту. Методи продажу. Документальне оформлення взаємин турфірми з клієнтом. Організація розрахунків з клієнтами.

Технологія просування і стимулювання продажу.

Шар Реклама Відповідальність за недоброякісну рекламу. Засоби масової інформації Маркетинг турів.

### **Тема 5. Соціально - психологічні особливості туристичної діяльності**

Фактори, які впливають на поведінку покупців Класи обслуговування Основні властивості послуг (увага, постійна присутність підприємства, запобігання втраті споживача). Основні функції спілкування Засоби подолання комунікативних бар'єрів

Поняття корпоративної професійної етики Стандарти професійної поведінки

Основи етикету. Роль і завдання професійної етики і етикету в підвищенні культури обслуговування. Манери

Особливості телефонного етикету Культура мови Здатність використовувати специфічний комунікаційний лексикон у професійній діяльності. Знаки уваги, їх значення в процесі обслуговування.

Категорії знаків уваги Доторки. Баланс знаків уваги Невербальні комунікації.

Мова тіла Особливості мови тіла різних націй. Поняття про усвідомлену та неусвідомлену мову тіла Однозначні та двоякі сигнали тіла, їх роль в певному внутрішньому емоційному стані клієнтів.

Поняття про психологічне спілкування і контакти. Конфліктні ситуації при обслуговуванні клієнтів Види конфліктів Способи розвитку конфліктів. Розв'язок та подолання конфліктів. Попередження конфліктів. Основа гармонійного спілкування при обслуговуванні.

Основні функції та методи Public Relation Взаємна діяльність Public Relation та реклами. Техніка прийняття рішень.

### **Туристичне краєзнавство**

#### **Тема 1. Значення Івано-Франківського економічного району в туризмі України**

Роль регіону у розвитку внутрішнього та зовнішнього туризму Рекреаційне освоєння Івано-Франківського економічного району. Порівняльна характеристика розвитку міжнародного туризму, Історичний внесок „Інтуриста”, „Супутника”, Аерофлоту та ін.

#### **Тема 2. Класифікація основних районотвірних факторів Івано-Франківської області**

Характеристика фізико-географічних факторів (клімат, ландшафт, близькість до моря, наявність мінеральних джерел, перебування на транспортних шляхах тощо). Вплив економіко- географічних факторів на стан туризму в регіоні Регіональні пріоритети інфраструктури туризму. Особливості етнічних факторів Івано-Франківської області. Історія, культура, звичаї, традиції, релігія та їхній взаємозв'язок з культурно-історичними факторами

Переваги культурно-історичних факторів: визначних пам'яток,

пам'ятників архітектури, музеїв, виставок тощо

### **Тема 3. Сучасний туристичний потенціал і перспективи розвитку різних видів і форм туризму в Івано-Франківській області**

Презентація туристичних можливостей регіону Санаторно-курортні (оздоровчі) підприємства регіону Розвиток готельного господарства, удосконалення сфери харчування, ріст торгівлі, закладів розваг і дозвілля, інших об'єктів туристичної інфраструктури. Організація транспортних перевезень (міжнародних, національних, регіональних, міських) на сучасному етапі. Активізація екскурсійної діяльності Івано-Франківський регіон у національній системі туристсько-екскурсійних маршрутів.

### **Тема 4. Історія мистецтв України та регіону**

Українські звичаї та обряди українського народу.

Народне декоративно-прикладне мистецтво. Ткацтво. Килимарство Вишивка В'язання Мереживо. Вибійка. Художня обробка шкіри. Історія народної кераміки Художнє плетіння. Література. Музика. Живопис.

## **Організацій транспортних перевезень**

### **Тема 1. Транспортне обслуговування туристів**

Статистика і використання транспортних засобів при туристичних подорожах. Стан транспортної системи обслуговування туристів. Класифікація транспортних подорожей і транспортних засобів

Порядок надання транспортних послуг при включенні в туристський продукт Роль і види транспорту в організації трансферу і турів. Характеристика 3 груп транспортних перевезень (наземних, повітряних, річкових і морських) Мотивація вибору віщу перевезень. Порівняння ефективності різних видів перевезень. Вимоги до організації автоперевезень (легковими автомобілями і автобусами) Особливості залізничних маршрутів Засоби повітряних пасажирських перевезень. Можливості використання водних шляхів для надання транспортних послуг. Роль та види транспортних послуг у складі туристського продукту

### **Тема 2. Перевезення туристів повітряним транспортом**

Правові аспекти повітряних перевезень Правове забезпечення перевезень у міжнародному і внутрішньому сполученнях Засоби повітряних перевезень Повітряні кулі і дирижаблі Планери, дельтаплани, параплани. Гелікоптери. Літаки Транзит Чартер. Комплексні послуги перевезень Страхування повітряних перевезень Безпека польоту

Авіаційні квитки. Вимоги до оформлення та бронювання. Перевезення туристичного багажу Обмеження для пасажирів і його поведінка на борту судна. Агентство з продажу квитків. Лист чекання. Direct sell. Перевезення дітей. Інваліди та хворі. Ціна квитка, тарифи, знижки та пільги. Типи і класифікація літаків на міжнародних авіалініях Атрибути сервісу для пасажирів

Коротка порівняльна характеристика основних аеропортів світу. Технологія обслуговування туристів на міжнародних авіалініях.

Відповідальність перевізника. Особливості перевезень чартерними рейсами. Нові технології та тенденції розвитку авіатранспорту. Авіаальянси.

### **Тема 3, Обслуговування туристів на залізничному транспорті**

Залізничне сполучення Трансконтинентальні маршрути. Швидкісний трансфер з аеропортів. Структура забезпечення та організація перевезень.

Рухомий склад пасажирського залізничного транспорту для туристичних перевезень в Україні і за кордоном. Управління пасажирськими перевезеннями. Розклад руху. Транзит. Правові основи обслуговування туристів залізничним транспортом.

Перевезення пасажирів. Оформлення проїзду. Термін дійсності проїзних документів. Переоформлення проїзних документів Дії у разі викрадення проїзних документів Перевезення дітей. Обслуговування на вокзалах. Посадка до вагона Умови проїзду Оформлення проїзду в поїзді. Нещасний випадок з пасажиром.

Перевезення багажу. Упакування і маркування багажу. Приймання багажу від пасажирів. Перевезення багажу Видача багажу пасажирів. Пошкодження, зіпсування, втрата багажу. Предмети, які допускаються, і предмети, які заборонені для перевезення багажем.

Транспортування автомашин і туристів (Motorail).

Тарифи та збори. Види пасажирських тарифів, Порядок застосування тарифів Знижки на проїзд Страховий збір. Платні послуги. Плата за оголошення цінності, зберігання багажу.

Особливі умови пасажирських перевезень.

Повернення платежів.

Відповідальність сторін.

#### **Тема 4. Перевезення туристів автомобільним транспортом**

Призначення трансферних перевезень. Види автомобілів, типи кузовів легкових автомобілів та автобусів для надання послуг трансферу. Дороги та автомагістралі Дорожній рух. Транзит. Особливості організації трансферів. Вимоги до технічного стану наземних видів транспорту. Безпека пасажирів Правове регулювання автомобільних перевезень. Роль і місце автоперевезень у туристських подорожах. Техніко-економічні показники роботи автодорожнього транспорту Специфіка організації транспортних подорожей на внутрішніх і міжнародних маршрутах Оренда автомобілів. Контроль за здійсненням міжнародних перевезень. Туристський продукт.

#### **Тема 5. Перевезення туристів водним транспортом**

Переваги, недоліки і мотивація водних подорожей туристів Характеристика морського та річкового транспорту в Транспортні характеристики портів, річкових басейнів та озерних систем. Морські шляхи. Річні канали. Сучасні засоби морських та річкових пасажирських перевезень. Морські реєстри. Світова індустрія круїзів.

Особливості річкових та озерних круїзів. Трансатлантичні пасажирські лінії Класифікація засобів морських круїзних маршрутів, основні круїзні лінії. Умови договору на перевезення

Правові основи водних туристичних подорожей. Обов'язки і відповідальність перевізника

Специфіка організації морських і річкових подорожей Морські подорожі та круїзи Морські і річкові прогулянки та екскурсії. Парусні судна. Яхт-туризм, підводний туризм Правила перевезення пасажирів і багажу у внутрішніх водних басейнах України.

Безпека і охорона життя на морі. Маяки. Туристичний продукт.

#### **Тема 6, Перевезення туристів іншими видами транспорту. Види екологічно чистих видів транспорту**

Перевезення за допомогою тварин. Собаки. Копитні. Слони. Велосипед, Плоті. Дельтаплан. Парашут

## **Основи технології обслуговування в індустрії розміщення**

### **Тема 1. Індустрія розміщених - найважливіша ланка туризму**

Історія розвитку і основні етапи Індустрія розміщення в готелях як один з найважливіших секторів туристичного бізнесу.

Основні поняття і визначення в області сфери розміщення. Нормативні документи, які діють в сфері готельного господарства (міжнародні та загальнодержавні). Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг із України Абревіатури найважливіших Міжнародних готельних організацій та заходів Схеми класифікацій, прийняті в деяких розвинених країнах. Загальнонаціональна класифікація готелів в Україні

Основні моделі готельної справи. Міжнародні готельні мережі. Служби готелю і їхня характеристика. Технологія керування готельним підприємством. Характеристика послуг, розміщення, технологія готельного обслуговування. Типи готелів. Перелік підприємств, які надають додаткові послуги.

### **Теми 2. Організація і технологія служби прийому і розміщених гостей»**

Користування стандартами готелів під час пошуку та надання інформації про них. Орієнтування а технології готельного обслуговування. Організаційний процес обслуговування і функції служби Порядок бронювання номерів у готелі.

Порядок реєстрації і розміщення гостей. Особливості реєстрації труп, іноземних туристів тощо. Види та правила розрахунків з гостями за проживання Деякі скорочення та окремі терміни, прийняті в міжнародному готельному та туристичному менеджменті Міжнародна система піктограм. Правила обліку використання номерного фонду Оформлення виїзду Використання електронних замкових систем.

Організацій і технологія прийому в спеціальних закладах розміщення Автоматизована обробка даних у службі прийому і розміщення. Характеристика найбільш відомих підприємств у галузі послуг. Кваліфікаційні та посадові вимоги до працівників туристичної індустрії. Вимоги до персоналу в галузі гостинності. Правила поведінки, форми і стилі обслуговування, формування комунікативних навичок. Професійна етика працівників сервісу.

### **Тема 3. Організація обслуговування номерного фонду.**

Види готельних приміщень. Будівлі, споруди та приміщення в готелях та готельних комплексах. Системи життєзабезпечення готелів Організаційна структура управління готельним підприємством. Служби в готелях та їх характеристика. Обслуговування номерного фонду.

### **Тема 4. Організацій і технологія обслуговування гостей харчуванням**

Види підприємств харчування та їх категорії. Структура управління підприємствами харчування готелю. Сучасне визначення комплексу послуг підприємств харчування. Основні складові системи харчування та їх роль. Організація роботи кухні готелю. Ресторани і бари готелю. Види сервісу в ресторані. Вимоги до меню. Особливості організації харчування в номерах.

Організація обслуговування масових заходів.

Стан та перспективи розвитку ринку послуг підприємств харчування. Вимоги до робітників сфери харчування.

### **Тема 5. Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі**

Види послуг у готелі. Організація побутового обслуговування. Сфера

послуг у туризмі та її значення. Призначення сфери послуг, характеристика найпопулярніших підприємств у регіоні та світі. Вимоги до рівня послуг прокату, пральні, хімчистки. Організація екскурсійного обслуговування і надання транспортних послуг. Прокат автомобілів. Організація розважальних послуг.

#### **Тема 6. Фактори, що впливають на ефективність роботи**

Тарифи і тарифна політика. Загальні правила спілкування персоналу з клієнтами й особливі вимоги, що висуваються до деяких професій. Форми і стиль в обслуговуванні клієнтів. Особливості роботи в готельному бізнесі. Франкфуртська таблиця зі зниження цін.

#### **Тема 7. Особливості пожежної безпеки, охорони праці і техніки безпеки в готелях.**

Організація заходів для забезпечення пожежної безпеки в готелях. Охорона праці та техніка безпеки в готелях. Охорона життя людини та оточуючого середовища. Деякі питання Міжнародної конвенції SOLAS I MARPOL.



## Список рекомендованої літератури

1. Грішенок Н І та інші «Організація підготовки фахівців туристичної галузі», К , Науковий світ 2003р.
2. Кифяк ВФ. «Організація туристичної діяльності в Україні», Чернівці, Книги-XXI 2003р.
- 3 Любіцсва О.О. «Ринок туристичних послуг» К. «Альтерпрес» 2002р
- 4 Максменко С.В. «Туристская деятельность, международно-правовые аспекты» Одеса, Латстар, 2001.
5. М.П.Мальська. В В. Худо, В 1 Цибух «Основи туристичного бізнесу», К , Знаиня.2014р
6. Панкова Є.В. «Туристичне краєзнавство», К.; Альтерпрес, 2003,
7. «Уніфіковані технології готельних послуг» - під редакцією проф. В К. Федорченка-К. «Вища школа» 2011
- 8 Федорченко В.К., Дворова Т.А. «історія туризму в Україні» - К. Вища школа., 2002 Нормативно - правова база:  
Нормативні документи з регулювання діяльності підприємств та фірм, що займаються наданням туристичних послуг на території України. Київ, Держкомтуризму, 1994р «Туризм в Україні», Збірник нормативних актів. Випуск другий Терміни та визначення.  
ДСТ 2868 (1)95. Туристично-екскурсійне обслуговування.  
ДСТ 30335-95. Послуги населенню. Терміни та визначення  
ДСТ 28681.4-95 Туристично-екскурсійне обслуговування. Класифікація готелів  
ДСТ 28681. 0-95 Стандартизація у сфері туристичного екскурсійного обслуговування.  
Основні положення  
Положення про туристичний ваучер

Голова предметної екзаменаційної комісії

Бучинська Н.Ю.