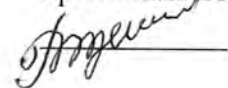


Відокремлений структурний підрозділ
«Івано-Франківський фаховий коледж ресторанного сервісу і туризму
Національного університету харчових технологій»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Заступник голови
приймальної комісії

 Кузнецова В.І.

Програма
фахового вступного випробування
з **Технології та організації туристичного обслуговування**
для вступників на освітньо-кваліфікаційного рівня кваліфікований робітник
для здобуття освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр за
спеціальністю **242Туризм**
освітня програма «Туризм»

РОЗГЛЯНУТО

на засіданні приймальної комісії

протокол № 2 від «24» 03 2024р

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 ВСП «Івано-Франківський фаховий коледж ресторанного сервісу і туризму НУХТ», виявлення їх реальних знань, умінь і навичок, як майбутніх здобувачів освіти.

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

«Технологія туристичного обслуговування»;

«Технологія транспортного обслуговування в туризмі»;

«Географія туризму»;

«Технологія обслуговування в готелях і туристичних комплексах».

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-професійним ступенем фаховий молодший бакалавр.

Програма фахових вступних випробувань включає:

Зміст програми

Технологія туристичного обслуговування

Тема 1. Поняття туризм та перспективи його розвитку у світі та в Україні.

Сутність поняття обслуговування в туристській сфері. Понятійний апарат туризму. Визначення поняття «Туризм», «Туристична діяльність», «Турист», «Екскурсант», «Тур». Взаємозв'язок туристичної сфері з іншими галузями народного господарства. Значення розвитку туризму в соціокультурному розвитку країни та її громадян. Існуюча система класифікації туризму за різними критеріями та ознаками. Типи туризму (внутрішній, в'їзний, виїзний). Функції туризму: соціальна, гуманітарна, економічна.

Історичні аспекти розвитку туризму з давніх часів до сьогодення.

Міжнародні та українські туристичні організації. Всесвітня Туристична Організація (ВТО), Туристична Асоціація України, Всеукраїнський союз асоціацій підприємств та організацій туристичної галузі України (Укрсоюзтур) та інші.

Тема 2. Державно-правове регулювання управління туристською діяльністю в Україні.

Основні законодавчі й нормативно правові акти у сфері туризму, що діють в Україні. Закон України «Про Туризм», Закон України «Про внесення змін до закону України про Туризм» та інші.

Державні органи регулювання туристської діяльності в Україні. Основні важелі впливу держави на туристичну діяльність. Туристська політика в Україні та її основні положення.

Ліцензування туристичної діяльності: умови та порядок оформлення ліцензії. Поняття ліцензування в туризмі, чому це необхідно. Вимоги до оформлення ліцензії на здійснення туристичної діяльності. Види та основні відмінності ліцензій в туризмі.

Права та обов'язки туриста згідно міжнародного законодавства.

Тема 3. Технологія взаємодії туристських підприємств.

Види туристських підприємств в Україні. Поняття туроператор, види, функції та особливості роботи.

Турагент – характеристика діяльності, види та його роль на ринку тур послуг. Характеристика середньостатистичного туристичного агентства на ринку тур послуг в Україні. Поняття оптового та роздрібного продажу турів. Канали розповсюдження турів.

Основні відмінності діяльності туроператора та турагента, та їх роль на туристському ринку.

Договірні відносини між турагентом і туроператором, види договорів. Вимоги до укладання договорів та ведення реєстру укладених договорів.

Вивчення основних туристичних напрямків які користуються популярністю у туристів. Вплив фактору сезонності на формування асортименту туристичних послуг.

Основи реклами та просування турів в туризмі. Основні відмінності реклами тур агента і рекламної кампанії туроператора. Мета та види реклами, основні вимоги до вибору рекламних носіїв.

Основні вимоги до офісу туристичної фірми та персоналу.

Вимоги до працівників в туристичній фірмі які відповідають за обслуговування туристів.

Тема 4. Технологічний цикл надання туру та обслуговування туристів.

Поняття тур. Класифікація турів за різними ознаками. Організаційні форми турів. Основні відмінності між поняттями «Пекідж-тур» та «Інклюзив тур». Основні ознаки туру.

Туристські маршрути - визначення та основні види.

Програма туристського перебування, вимоги та правила її складання. Особливості використання програми туристського перебування в офісі

тур агента та в офісі туроператора. Технологія складання кошторису тура, основні та додаткові послуги які включені у вартість туру або сплачуються додатково. Вимоги та особливості складання кошторисів тура. Види туристичних послуг які можуть бути включені до вартості туру.

Технологія обслуговування туристів під час проведення екскурсій. Вимоги до екскурсійної послуги. Класифікація екскурсій за різними ознаками. Технологія розробки екскурсій. Техніка проведення екскурсій. Основні та додаткові екскурсії, поняття факультативних екскурсій. Основні вимоги до проведення калькуляції екскурсій

Визначення та характеристика основних документів які входять до туристичного пакету. Роль та значення туристичного ваучера, особливості його використання. Основні скорочення - які використовуються в туристських документах (типи та види харчування, класифікація готелів, категорії номерів, категорії та вили туристів).

Визначення та характеристика основних туристичних формальностей.

Паспортно-візові формальності. Види паспортів та проїзних документів, які дозволяють перетин державного кордону України. Вимоги до оформлення паспортів та дитячих проїзних документів. Особливості перетину кордону під час подорожування з дітьми.

Візові формальності – види віз та їх основна класифікація за різними критеріями та ознаками. Вимоги до оформлення віз. Технологія візового супроводу менеджера під час обслуговування туриста.

Митні формальності – правила і відповідальність за їх порушення під час перетину кордонів при здійсненні подорожі. Порядок ввозу та вивозу товарів фізичними особами – туристами. Товари, які ввозяться без сплати мита.

Санітарно-епідеміологічні формальності, видача пам'яток туристам під час подорожування.

Технологія транспортного обслуговування в туризмі

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. Мотивація вибору віщу перевезень. Порівняння ефективності різних видів перевезень. Роль та види транспортних послуг у складі туристського продукту.

Тема 2. Перевезення туристів повітряним транспортом.

Переваги та недоліки повітряних перевезень. Комплексні послуги перевезень. Матеріально-технічна база повітряного транспорту.

Авіаційні квитки. Вимоги до оформлення та бронювання.

Перевезення туристичного багажу. Обмеження для пасажирів і його поведінка на борту судна. Агентство з продажу квитків. Перевезення дітей. 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.

Особливості перевезень чартерними рейсами. Нові технології та тенденції розвитку авіатранспорту.

Тема 3. Обслуговування туристів на залізничному транспорті.

Залізничне сполучення України. Структура забезпечення та організація перевезень. Рухомий склад пасажирського залізничного транспорту для туристичних перевезень в Україні і за кордоном. Розклад руху. Правові основи обслуговування туристів залізничним транспортом.

Перевезення пасажирів. Оформлення проїзду. Термін дійсності проїзних документів. Переоформлення проїзних документів. Посадка до вагона. Умови проїзду. Оформлення проїзду в поїзді. Перевезення багажу та пільги. Предмети, які допускаються, і предмети, які заборонені для перевезення багажем.

Транспортування туристів. Особливі умови пасажирських перевезень. Потенціал розвитку залізничного туризму в Україні. Організація туру з використанням залізничного транспорту.

Тема 4. Перевезення туристів автомобільним транспортом.

Переваги та недоліки автомобільних перевезень. Матеріально-технічна база автотранспорту. Види автомобілів, типи кузовів легкових автомобілів та класифікація автобусів. Надання послуг трансферу. Дороги та автомагістралі. Вимоги до технічного стану наземних видів транспорту. Безпека пасажирів Правове регулювання автомобільних перевезень. Контроль за здійсненням міжнародних перевезень. Оренда автомобілів і послуги таксі. Контроль за здійсненням міжнародних перевезень.

Роль і місце автоперевезень у туристських подорожах. Оформлення документів для перевезення туристів автомобільним транспортом. Специфіка організації автотранспортних подорожей на внутрішніх і міжнародних маршрутах. Обслуговування туристів при організації автобусних турів.

Тема 5. Перевезення туристів водним транспортом.

Переваги, недоліки і мотивація водних подорожей туристів Характеристика морського та річкового транспорту. Морські шляхи. Річні канали. Сучасні засоби морських та річкових пасажирських перевезень. Світова індустрія круїзів. Особливості річкових та озерних круїзів. Класифікація засобів морських круїзних маршрутів, основні круїзні лінії. Умови договору на перевезення (фрахтування).

Специфіка організації морських і річкових подорожей Морські подорожі та круїзи Морські і річкові прогулянки та екскурсії. Правила

перевезення пасажирів і багажу у внутрішніх водних басейнах України.

Географія туризму

Тема 1. Значення дисципліни «Географія туризму» в житті суспільства.

Місце «Географії туризму» в житті суспільства. Значення дисципліни в організації туристичної діяльності.

Тема 2. Загальна характеристика туристичних ресурсів України.

Поняття “туристичні та рекреаційні ресурси”, їх роль у розвитку туризму. Характеристика факторів, що сприяють розвитку туризму. Класифікація туристсько-рекреаційних ресурсів(ТРР) в світі та в Україні. Характеристика природно-географічних ТРР при організації та проведенні туристичних та екскурсійних маршрутах (водних, орографічних, кліматичних, спелеоресурсів, бальнеологічних). Характеристика природно-антропогенних ТРР. Характеристика культурно-історичних ресурсів України. Огляд об’єктів Всесвітнього природного та культурного надбання ЮНЕСКО в Україні та об’єктів які є перспективними.

Тема 3 Регіональні особливості туристичних ресурсів в Україні.

Природно-географічні особливості туристичного районування території України.

Регіональні особливості туристичних ресурсів Карпатського, Подільського, Придніпровського, Поліського, Слобожанського, Донецького, Азово-Чорноморського, Кримського регіонів. Туристична насиченість центрів, географія туристичних маршрутів.

Тема 4. Регіональні особливості туристичних ресурсів світу .

Економічне, політичне, соціальне значення міжнародного туризму. Аналіз туристичних потоків. Міжнародні організації та їх вплив на розвиток туризму.

Загальна туристична характеристика Європи. Туристична спеціалізація Західної, Північної, Центральної, Південної та Східної Європи. Огляд найбільш визначних об’єктів Всесвітнього природного та культурного надбання країн.

Загальна характеристика туристичних ресурсів Азії . Огляд туристичних макрорайонів Азії. Загальна характеристика туристичних ресурсів Близького і Середнього Сходу. Туристична спеціалізація Близького і Середнього Сходу.

Загальна характеристика туристичних ресурсів Африки. Туристична спеціалізація Африки. Загальна характеристика туристичних ресурсів

Північної Америки. Туристична спеціалізація Північної Америки . Загальна характеристика туристичних ресурсів Латинської Америки. Туристична спеціалізація Латинської Америки. Огляд найбільш визначних об’єктів Всесвітнього природного та культурного надбання країн.

Загальна характеристика туристичних ресурсів Австралії та Океанії.

Туристична спеціалізація Австралії та Океанії.

Технологія обслуговування в готелях і туристичних комплексах

Тема 1. Основи готельної справи.

Основні історичні періоди розвитку готельної сфери в світі. Історія індустрії гостинності (готельної справи). 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 користування готелями та надання готельних послуг.

Тема 2. Класифікація засобів розміщення

Типологія готельних підприємств. Схеми класифікацій, прийняті в деяких розвинених країнах. Загальнонаціональна класифікація готелів в Україні. Міжнародна класифікація готельних номерів.

Основні моделі готельної справи. Сутність та особливості готельних послуг. Служби готелю і їхня характеристика. Характеристика послуг, розміщення, технологія готельного обслуговування.

Тема 3. Обслуговуючі технологічні цикли «Клінінгові технології».

Поняття «Клінінгові технології». Види прибиральних робіт. Нормативна хронологія клінінгових технологічних циклів. Підготовка покоївки до роботи. Технологія прибирання житлової кімнати. Технологічні операції різних типів прибирання житлових приміщень готелю. Візок покоївки. Комплектування візка покоївки. Мийні та дезінфікуючі засоби. Правила користування прибиральними матеріалами. Обслуговуючий технологічний цикл «Використання засобів для миття і чищення». Технологічний процес експлуатації житлового поверху.

Тема 4. Правила поведінки персоналу готелів.

Поведінковий стандарт працівників готельного комплексу. Корпоративна культура та професійний етикет працівника сфери гостинності. Поняття обслуговування у готелях. Якість надання готельних послуг. Персонал, як чинник забезпечення якості готельних послуг. Обслуговування в готельних номерах.

Тема 5. Обслуговуючий технологічний цикл «Ведення білизняного господарства».

Особливості білизняного господарства готелю. Норми і правила ведення білизняного господарства. Вимоги до постільної білизни. Технологічні вимоги щодо заміни м'якого інвентаря. Організація побутового обслуговування. Технологічні операції обслуговуючої технології «Ведення білизняного господарства». Технологія сортування та маркування білизни. Здійснення дрібного ремонту. Знос та списання білизни. Сучасний стан готелів України в питаннях розрахунку кількості білизни.

Список рекомендованої літератури

1. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. - К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 448 с.
2. Герасименко В. Г., Замкова А.В. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів. - Харків : Бурун Книга, 2011. - 112 С
3. Грішенок Н. І. та інші «Організація підготовки фахівців туристичної галузі», К , Науковий світ 2003р.
4. В'їзний туризм. Авторський колектив: Коваль П.Ф., Алешугіна Н.О., Андрєєва Г.П., Зеленська О.О., Григор'єва Т.В., Пархоменко О.Г., Дудко В.Б., Михайловський М.О., Бондар С.І. Навчальний посібник: Ніжин, Видавництво Лук'яненко В.В., 2010. – 304 с.
5. Кифяк В. Ф. «Організація туристичної діяльності в Україні», Чернівці, Книги-XXI 2003р.
6. Любіцева О.О., Бабарицька В.К. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник. — К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. - 335 с.
7. Любіцева О. О. Методика розробки турів: Навчальний посібник. — К.: Альтерпрес, 2003. — 104 с.
8. Смаль І.В. Туристичні ресурси світу / Ніжин: Видавництво Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, 2010. - 336с.
9. Смолій В.А., Федорченко В.К., Цибух В.І. Енциклопедичний словник-довідник з туризму. За загальною ред. В.К. Федорченка - К.: Видавничий Дім «Слово», 2006.- 372с.
10. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник. — К.: Музична Україна, 2004. — 256 с.
11. Рутинський М.Й., Зінько Ю.В. «Географія туризму». Навч. посібник. - К. – 2006. – 271с.
12. М.П.Мальська. В.В. Худо, В.І. Цибух «Основи туристичного бізнесу», К , Знання. 2014р
13. «Уніфіковані технології готельних послуг» - під редакцією проф. В.К. Федорченка-К. «Вища школа», 2011р.

Нормативно-правова база:

1. Закон України: «Про туризм» від 15.09. 1995, N 325/95-ВР (із змінами від 15.01.2015);
2. Положення про туристичний ваучер (додаток №1 до постанови колегії Держкомтуризму України №7 від 23.02.94 р.)
3. ДСТУ 4269:2003 - Послуги туристичні. Класифікація готелів;
4. ДСТУ 4268:2003 - Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги;
5. ДСТУ 4527:2006 - Послуги туристичні. Засоби розміщення Терміни та визначення;
6. ДСТУ ISO 9004-2-96 - Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
7. «Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», затверджені Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 №1.

Голова предметної екзаменаційної комісії

Карач В.С.