



**ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД
„ЛУГАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА”**

**ДЕРЖАВНА АТЕСТАЦІЯ БАКАЛАВРА НАПРЯМУ
ПІДГОТОВКИ 1401 ТУРИЗМ**

**Кваліфікація: бакалавр з туризму, фахівець з туристичного
обслуговування**

Рекомендації для студентів

**ЩУКА Галина Петрівна
КАШИНСЬКА Олена Євгенівна
МЕЛЬНИКОВА Олександра Анатоліївна
ШЕХОВЦОВА Світлана Олександрівна**

**ДЕРЖАВНА АТЕСТАЦІЯ БАКАЛАВРА НАПРЯМУ
ПІДГОТОВКИ 140103 ТУРИЗМ**

**Кваліфікація: бакалавр з туризму, фахівець з туристичного
обслуговування**

Рекомендації для студентів

Старобільськ – 2015

Розповсюдження й тиражування без офіційного дозволу ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка” заборонено

УДК 378.22:338.48(07)

Укладачі: Г. П. Щука, О. Є. Кашинська, О. А. Мельникова, С. О. Шеховцова

Рецензенти:

Віндюк А.В. – доктор педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри туризму та готельного господарства; „Класичний приватний університет” (м. Запоріжжя);

Гаврюшенко Т.В. – туристична агенція ПП „Тетяни”, директор.

Державна атестація бакалавра напряму підготовки 1401 „Туризм”: рекомендації для студентів / Г. П. Щука, О. Є. Кашинська, О. А. Мельникова, С. О. Шеховцова, за ред. проф. Г. П. Щуки. – Луганськ : Вид-во ДЗ „Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка”, 2015. – 73 с.

Рекомендації мають на меті допомогти студентам у підготовці до державної атестації на отримання кваліфікації бакалавра з туризму, фахівця з туристичного обслуговування. Видання містить програми навчальних дисциплін, які виносяться на комплексний кваліфікаційний іспит, перелік теоретичних питань та практичних завдань з прикладами розв’язання, список рекомендованої літератури.

Рекомендовано для студентів IV курсу денної та заочної форм навчання напряму підготовки 6.140103 „Туризм”.

УДК 378.22:338.48(07)

Рекомендовано до друку Вченою радою Луганського національного університету імені Тараса Шевченка (протокол № 5 від 30 січня 2015 р.)

©Щука Г. П., Кашинська О. Є., Мельникова О. А., Шеховцова С. О. 2015 р
© ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2015 р.

ЗМІСТ

Вступ (Г. П. Щука).....	5
„Організація туризму” (Г. П. Щука).....	8
Програма дисципліни	8
Перелік теоретичних питань	9
Практичні завдання.....	10
Список рекомендованої літератури.....	13
„Менеджмент” (О. А. Мельникова).....	16
Програма дисципліни	16
Перелік теоретичних питань	20
Практичні завдання.....	21
Список рекомендованої літератури.....	25
„Маркетинг” (О. А. Мельникова).....	28
Програма дисципліни	28
Перелік теоретичних питань	32
Практичні завдання.....	33
Список рекомендованої літератури.....	37
„Організація готельного господарства” (О. Є. Кашинська)	40
Програма дисципліни	40
Перелік теоретичних питань	52
Практичні завдання.....	53
Список рекомендованої літератури.....	59
„Іноземна мова (за професійним спрямуванням)” (С. О. Шеховцова).....	61
Перелік теоретичних питань	61
Практичні завдання.....	63
Список рекомендованої літератури.....	71

ВСТУП

Загальні вимоги до державної атестації. Державна атестація – це процес встановлення відповідності якості здобутої вищої освіти, рівня набутих професійних компетенцій випускника ВНЗ вимогам галузевих стандартів за напрямом підготовки.

Документом, що надає дозвіл на допуск студента до складання іспитів, є наказ ректора університету, підписаний за поданням завідувача кафедри туризму, готельної і ресторанної справи і заступника директора з навчальної роботи, яким одночасно затверджують склад екзаменаційних груп з числа студентів, що виконали всі вимоги навчального плану з відповідної спеціальності та допущені до проходження атестації.

Державна атестація якості підготовки бакалавра з туризму щодо встановлення фактичної відповідності рівня освітньої і професійної підготовки вимогам Галузевого стандарту вищої освіти України здійснюється Державною екзаменаційною комісією (ДЕК) вищого навчального закладу, голова якої затверджується Міністерством освіти і науки України.

Екзаменаційна комісія працює за графіком, погодженим з відділом управління якістю планування навчального процесу й затвердженим проректором з науково-педагогічної роботи. Графік роботи екзаменаційної комісії оприлюднюють не пізніше ніж за місяць до початку її діяльності.

Державна атестація випускників бакалаврату передбачає складання двох іспитів: комплексного екзамену з фаху та ділової іноземної мови. Інтервал між іспитами в кожній екзаменаційній групі становить зазвичай не менше п'яти календарних днів.

Комплексний кваліфікаційний державний екзамен з фаху передбачає виконання кваліфікаційних завдань з чотирьох професійно зорієнтованих дисциплін:

- Організація туризму;
- Менеджмент туризму;
- Маркетингтуризму;
- Організація готельного господарства.

Комплексний екзамен з фаху проходить у письмовій формі протягом 4 годин і передбачає відповідь на теоретичні питання та вирішення практичних ситуаційних комплексних завдань.

Оцінювання результатів складання випускних іспитів здійснюють у порядку, передбаченому прийнятою в університеті системою контролю знань:

- за національною (4-бальною) шкалою: відмінно; добре; задовільно; незадовільно.

- за 100-бальною шкалою:

90 – 100 балів – відмінно – відмінне виконання з незначними помилками;

85 – 89 балів – добре – вище середніх стандартів, але з деякими помилками;

75 – 84 бали – добре – загалом змістовна робота зі значними помилками;

65 – 74 бали – задовільно – чітко, але зі значними недоліками;

60 – 64 бали – задовільно – виконання відповідає мінімальним критеріям;

менше 60 балів – незадовільно.

Виконання всіх екзаменаційних завдань з комплексного випускного іспиту (випускного іспиту) є обов'язковим. Незадовільна оцінка з одного з екзаменаційних завдань є підставою для виставлення незадовільної оцінки за випускний іспит загалом.

Оцінки випускного іспиту виставляє кожен член комісії.

Підсумкову оцінку комплексного випускного іспиту визначають як середню з позитивних оцінок за кожен вид екзаменаційних завдань (якщо інше не визначено програмою випускного іспиту).

Повторне складання (перескладання) випускного іспиту й захист випускної кваліфікаційної роботи з метою підвищення оцінки не дозволяється.

Студентам, які отримали позитивні оцінки за передбаченими програмою підготовки формами атестації, рішенням екзаменаційної комісії присуджують ступінь вищої освіти, присвоюють кваліфікацію відповідно до отриманої спеціальності й видають диплом установленого зразка.

Рішення щодо видачі студентові диплома з відзнакою приймає екзаменаційна комісія за результатами атестації та з урахуванням усіх наданих до ЕК матеріалів, які засвідчують, що навчальні й наукові (творчі) досягнення студента під час навчання за відповідним освітньо-кваліфікаційним рівнем відповідають таким вимогам: студент отримав підсумкові оцінки „відмінно” не менше як з 75 % усіх навчальних дисциплін, передбачених навчальним планом, а з інших навчальних дисциплін – оцінки „добре”, склав державні екзамени з оцінками „відмінно”, а також виявив себе в науковій (творчій) роботі, що підтверджено рекомендацією кафедри.

Результати письмових випускних іспитів оголошує голова екзаменаційної комісії після перевірки робіт не пізніше наступного дня.

У випадку, якщо студент не з'явився на засідання екзаменаційної комісії для складання випускних іспитів без поважної причини, у протоколі зазначають, що він є не атестованим у зв'язку з неявкою на засідання. Якщо студент не з'явився на засідання ЕК з поважної причини, що підтверджено відповідними документами, йому може бути встановлено іншу дату складання випускного іспиту під час роботи ЕК.

Студента, який отримав незадовільну оцінку з випускного іспиту, відраховують з університету. Йому видають академічну довідку встановленого зразка.

Студенти, які не склали випускні іспити у зв'язку з неявкою без поважних причин або отриманням незадовільної оцінки, мають право на повторну (з наступного навчального року) випускну атестацію протягом трьох років після відрахування з вишу (у період роботи екзаменаційної комісії з відповідної спеціальності згідно із затвердженим графіком). Перелік випускних іспитів визначають за навчальним планом, чинним на момент повторної випускної атестації. Повторно складають тільки ті випускні іспити, з яких було отримано незадовільну оцінку.

„ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ”

Програма дисципліни

Тема 1. Значення, функції, умови та чинники розвитку туризму. Види туризму. Класи туристичного обслуговування. Види турів, їх характеристика. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму. Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України. Міжнародні організації у сфері туризму. Роль Всесвітньої туристичної організації у формуванні міжнародної туристичної політики. Туристична політика України на сучасному етапі. Механізми державного регулювання туризму. Органи державної виконавчої влади в сфері туризму: структура, завдання, функції. Порядок ліцензування туроператорської діяльності та сертифікації туристичних послуг.

Тема 2. Організація туристичних подорожей туроператорами. Умови створення та функціонування туристичного підприємства. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту. Принципи формування програм перебування туристів. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів. Туристичні перевезення на авіатранспорті. Перевезення залізничним транспортом. Морські та річкові перевезення і круїзи. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом. Види туристичних формальностей та умови їх виконання. Паспортно-візові формальності. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності. Страхування в туризмі. Туристичні документи та правила їх оформлення. Бронювання туристичного обслуговування. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки. Претензійна робота в туризмі. Безпека туристичних подорожей.

Тема 3. Туроперейтинг: туроператорська діяльність та агентський бізнес у туризмі. Організація роботи туроперейтингової компанії. Інноваційні технології сучасного туроперейтингу. Рецептивний туроперейтинг. Ініціативний туроперейтинг. Консолідований туроперейтинг. Організація та контроль якості туристичного обслуговування туроператором.

Тема 4. Організація екскурсійного обслуговування: сутність та види екскурсій. Методика підготування та техніка проведення екскурсії. Технологічна карта як основа планування екскурсії. Правила розроблення та наповнення „портфеля екскурсовода”. Професійна майстерність екскурсовода. Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування.

Організація екскурсійного обслуговування. Управління екскурсійною справою.

Тема 5. Організація анімаційних послуг у туризмі. Організація анімаційних послуг у готелях і туристичних комплексах. Організація ігрової та спортивної анімації. Музична та танцювальна анімація. Специфіка вербальної анімації. Організація анімаційних шоу. Свято як основа комплексної анімації. Карнавальна анімація.

Перелік теоретичних питань

1. Значення, функції, умови та чинники розвитку туризму.
2. Види туризму. Класи туристичного обслуговування. Види турів, їх характеристика.
3. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму.
4. Міжнародні організації у сфері туризму. Роль Всесвітньої туристичної організації у формуванні міжнародної туристичної політики.
5. Туристична політика України на сучасному етапі.
6. Механізми державного регулювання туризму.
7. Порядок ліцензування туроператорської діяльності та сертифікації туристичних послуг.
8. Туристичний продукт та його складові. Специфічні особливості туристичного продукту як товару.
9. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.
10. Принципи формування програм перебування туристів.
11. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.
12. Види туристичних формальностей та умови їх виконання.
13. Безпека туристичних подорожей.
14. Туроперейтинг: туроператорська діяльність та агентський бізнес у туризмі.
15. Організація роботи туроперейтингової компанії.
16. Інноваційні технології сучасного туроперейтингу.
17. Організація екскурсійного обслуговування: сутність та види екскурсій.
18. Методика підготування та техніка проведення екскурсії.
19. Організація анімаційних послуг у туризмі.
20. Організація анімаційних послуг у готелях і туристичних комплексах.
21. Законодавчі засади регулювання туристичної діяльності.

22. Правове регулювання порядку виїзду з України і в'їзду в Україну з метою туризму.
23. Правове забезпечення страхування в туристичній діяльності.
24. Правові засади здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туристичної діяльності.
25. Правові аспекти міжнародного співробітництва України у сфері туризму.

Практичні завдання

1. Турагенство за місяць продало 115 турів, що представлені в табл. Назва турів та розмір комісійного винагородження представлено в таблиці.

Туроператор, що пропонує тур	Середня ціна туру	Питома вага турів у їх загальній кількості, %	Розмір комісійної винагороди за 1 тур
Turtess	649\$	31	10%
Аккорд-тур	155€	22	35€
Albena travel	415€	17	9%
Лоттур	845\$	5	10%
Iberia-tour	602\$	10	11%
Tez Tour	815\$	15	9%

Наступного місяця очікується підвищення ціни турів Аккорд-тур на 7 %, та скорочення середньої ціни турів Albena travel на 2 %. Розрахувати комісійну винагороду турагента в наступному місяці.

2. Провести калькуляцію туру:

5 фаворитів Європи

Авіатур до Європи

Країни: ЧЕХІЯ - НІМЕЧЧИНА - ІСПАНІЯ - ФРАНЦІЯ - ІТАЛІЯ

Маршрут туру: Прага - Дрезден - Барселона - Коста Брава - Ніцца - Монако - Сан Ремо - Канни

Тривалість туру: 13 днів | 12 ночей

Виліт: щовівторка

ВАРТІСТЬ ТУРУ НА ЛЮДИНУ - 1249 ЄВРО | ВВ

Програма туру „5 фаворитів Європи”

День 1

Прибуття в Прагу. Трансфер і розміщення в готелі в Празі 3 *

День 2

Сніданок. Групова оглядова екскурсія по Празі - Старе Місто: архітектурний пам'ятник на кожній вуличці. Маленькі парки і фонтани, скульптури, ресторани, торгові пасажі привертають увагу на кожному кроці.

День 3

Сніданок. Екскурсія в Дрезден (Оглядова по місту з відвідуванням картинної галереї)

День 4

Сніданок. Екскурсія - Празький Град: Королівський двір і собор св. Vita, Золота вуличка, базиліка св. Георгія, Валдштейнській палац, собор св. Миколая, Карлів міст - самі старовинні і мальовничі місця в Празі.

День 5

Сніданок. Вільний день. Можливість замовити додатково екскурсії.

День 6

Сніданок. Трансфер в аеропорт Праги. Виліт до Барселони. Зустріч в аеропорту, з табличкою террамар Тур. Трансфер в готель. Розміщення в готелі. Відвідування світломузичного шоу „Співаючі Фонтани” (для рейсів, які прибувають до 17:00, за винятком дат, коли вони закриті на профілактику, дане подання є безкоштовним і не компенсується у разі відсутності з об'єктивних причин).

День 7

Сніданок. Виїзд з речами на оглядову екскурсію по Барселоні – Саграда Фамілія, Пасео де Граса, центр міста, Монтжуїк, The Diamond Palace – одного з найбільших ювелірних магазинів Європи.

Переїзд на Коста Брава. Розміщення в готелі.

День 8

Сніданок. Від'їзд на Лазурний берег Франції. Прибуття до Франції і розміщення в готелі.

День 9

Сніданок. Оглядова екскурсія по Ніцці: набережна Англіїців; російська церква; старе місто; район Акрополіс; пл. Моссена. Відвідування середньовічного села Ез, розташованої на скелях. Вільний час.

Виїзд до Канн. Оглядова екскурсія з оглядом набережній Круазет зі знаменитою алеєю Зірок біля Палацу кінофестивалів. Повернення в готель.

День 10

Сніданок. Екскурсія в Сан-Ремо (Італія) – Європейську столицю квітів.

Пішохідна прогулянка: старе місто, палац фестивалів. Сободних час. Екскурсія в князівство Монако – Княжий Палац, кафедральний собор; „Екзотичний” сад; казино Монте Карло, де потрібно зробити ставки! Повернення в готель.

День 11

Сніданок. Від'їзд до Іспанії на узбережжі Коста Брава. Прибуття на узбережжі Коста Брава. Розміщення в готелі.

День 12

Сніданок. Екскурсія в Фігейрос, в театр-музей Сальвадора Далі–вхідні квитки включені. Після огляду музею - вільний час для обіду і виїзд в Жіرونу – Старе місто, Кафедральний Собор (за дод. Плату 6 euro / рах), Єврейський квартал, музей Арабські лазні (за дод. Плату 3 eur / рах), церква Сан Фелиу. На зворотному шляху, дегустація знаменитих іспанських вин. Повернення в готель.

День 13

Сніданок. Трансфер в аеропорт Барселони. Виліт до Києва.

У вартість туру входить:

- авіапереліт Київ – Прага – Барселона – Прага – Київ
- трансфер аеропорт – готель в Празі – аеропорт
- проживання в Празі в готелі 3 * (в межах 10-15 хв їзди до центру)
- трансфер аеропорт Барселони – готель в Барселоні / Коста Брава – аеропорт Барселони
- проживання в готелі 3 * (всі готелі хорошого рівня і підібрані таким чином, що б було зручно починати наступний екскурсійний день) в Іспанії - Франції
- харчування – сніданки
- екскурсії з російськомовним гідом по програмі:
 - Оглядова екскурсія по Старому Місту;
 - Оглядова екскурсія по Празькому Граду;
 - Екскурсія в ДРЕЗДЕН;
 - Оглядова екскурсія по БАРСЕЛОНЕ;
 - Екскурсія в Фігейрос і Жирона;
 - Екскурсія в ТЕАТР МУЗЕЙ С. ДАЛИ;
 - Екскурсія по НІЦЦІ;
 - Екскурсія в Князівстві Монако;
 - Екскурсія в САН РЕМО
 - Екскурсія в КАННИ.

- Медична страховка

У вартість туру не входить:

- оформлення візи для громадян України: 40 євро, дитина – 5 євро / чол, пенсіонери до 60 років – 5 євро / чол, старше 60 років – 10 євро / чол.
- вхідні квитки

Особливості калькуляції турів

1. Щоб правильно робити калькуляцію, слід пам'ятати про існування зворотного коефіцієнта. Наприклад: вартість пакета становить 1234 у.о., комісія агента – 10%. $1234 - 10\% = 1110,6$ – сума, яку агент повинен перерахувати оператору. Якщо агент зробить зворотну операцію, то сума виявиться неправильно: $1110,6 + 10\% = 1221,66$.

3. При оплаті туру і відрахуванні комісійних агента, слід пам'ятати, що існують додаткові послуги, вартість яких є НЕТТО (без комісійної винагороди). Як правило, це відноситься до доплати за тип харчування, тип номера, обов'язковий новорічну вечерю, ski pass на гірськолижних курортах та інше. Дана інформація вказується в прайсах. Приклад: вартість туру на двох - 1200 у.о. + Доплата за новорічну вечерю - 50 у.о = 1300 у.о. Комісія агента: $1200 \text{ у.о.} \times 10\% = 120 \text{ у.о.}$ Сума, яку потрібно сплатити оператору становить у підсумку: $1300 - 120 = 1180 \text{ у.о.}$

4. Як правило, у вартість туру входить переїзд (авіа, ж / д, автобус або комбінований), трансфер в готель / з готелю, проживання, харчування, страховка, віза (для візових країн). У разі якщо яка-небудь з послуг не входить у вартість, вона вважається додатковою і комісійну винагороду на неї не поширюється. Такого роду інформація завжди вказується в примітках до ціновій пропозиції.

3. Складіть проект програми обслуговування туристів на автобусному турі за маршрутом Луганськ – Святогірськ. Визначте маршрут подорожі; перелік туристичних підприємств – виконавців послуг; період надання послуг кожним підприємством; перелік екскурсій та визначних пам'яток; комплекс дозвільних заходів; тривалість перебування в кожному пункті маршруту; необхідний транспортний засіб для внутрішніх перевезень; форми та кількість рекламних, інформаційних матеріалів з описом подорожі.

Список рекомендованої літератури

1. Про туризм: Закон України / в редакції від 2003 р. // zakon.rada.gov.ua
2. Аванесова Г. А. Культурно-досугова діяльність: Теорія і практика організації : учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. – М : Аспект Перс, 2006. – 236 с.
3. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – К.: Вид-во: Альтпрес, 2009. – 288 с.
4. Байлик С. Л. Організація анімаційних послуг в туризмі : нав. посіб. / С. Л. Байлик, О. М. Кравець. – Харків : ХНАМГ, 2008. – 197 с.

5. Бочелюк В. Й. Дозвіллезнавство : навч. посіб. / В. Й. Бочелюк, В. В. Бочелюк. – К. : Центр навч. л-ри, 2006. – 208 с.
6. Ведмідь Н. І. Організація дозвілля туристів : навч. посіб. / Н. І. Ведмідь, С. В. Мельниченко. – К. : КНТЕУ, 2008. – 85 с.
7. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник / Н. М. Ганич, Н. В. Антонюк, М. П. Мальська. – К. : Из-во: Знання, 2008. – 661 с.
8. Гаранин Н.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации : учебное пособие / Н. И. Гаранин, И. И. Булыгина. – М. : Советский спорт, 2004. – 128 с.
9. Дворниченко В.В. Организация экскурсионной работы : Методика, опыт / В.В. Дворниченко, Б.В. Емельянов. – М. : 1984. – 163 с.
10. Долженко Г.П. Экскурсионное дело : учебное пособие / Г. . Долженко. Москва – Ростов-на-Дону: Феникс, МарТ, 2009. – 272 с.
11. Основы экскурсоведения / Р. А. Дьякова, Б. В. Емельянов, П. С. Пасечный – М, Просвещение. – 1985. – 255 с.
12. Емельянов Б.В. Экскурсоведение : учебник / Б. В. Емельянов. – М. : Советский спорт, 2008. – 216 с.
13. Ильина Е. Н. Туроперейтинг. Стратегия и финансы / Е. Н. Ильина. – Изд-во: финансы и статистика, 2005. –192 с.
14. Ильина Е. Основы туристической деятельности / Е. Н. Ильина. – М. : Сов. спорт, 2000. – 200 с.
15. Килимистий С. М. Анімація в туризмі : навч. посіб. / С. М. Килимистий. – К. : Вид-во ФПУ, 2007. – 188 с.
16. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги-XXI, 2003. – 300 с.
17. Кусков А.С. Туроперейтинг : учебник. / А. С. Кусков, В. Л. Голубева. – М. : ФОРУМ, 2009. – 400 с.
18. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посіб. / О. О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2003. – 104 с.
19. Любіцева О. О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник / О. О. Любіцева, В. К. Бабарицька. – К. : Видавничо-поліграфічний центр „Київський університет”, 2008 р. – 335 с.
20. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник / М.П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К. : Знання, 2008 р. – 661 с.
21. Михайліченко Г. І. Практика організації туристичних подорожей / Г. І. Михайліченко. –К. : КНТЕУ, 2003. – 162 с.
22. Организация и методика экскурсионной работы : учеб. пособие / под. ред. А. В. Даринского. – Л.: Высшая профсоюзная школа культуры, 1983. – 125 с.
23. Организация туризма : ученик / под ред. Кабушкина Н.И. – Мн.: новое знание, 2003. – 632 с.

24. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні / під ред. В. К. Федорченко. – К.: Х-Інтер, 2002 р. – 635 с.
25. Прикладной туроперейтинг. Изд. 2-е, перераб. и доп. – Москва : ИКЦ „Март”, Ростов н/Д: Издательский центр „Март”, 2006. – 448 с.
26. Савина Н. В. Экскурсоведение : учебное пособие / Н. В. Савина. – Минск : БГЭУ, 2009. – 256 с.
27. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: підручник / Т. Г. Сокол. – К. : Грамота, 2006. – 264 с.
28. Ушаков Д. С Технологии въездного туризма / Д. С. Ушаков, А. Н. Рубаник. – Из-во: Изд. центр МарТ, Феникс, 2010. – 384 с.
29. Черных Н. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов / Н. Черных. – М. : Сов. спорт, 2002. – 320 с.
30. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник / Н. В. Чорненька. – К. : Атіка, 2006. – 254 с.

„МЕНЕДЖМЕНТ”

Програма дисципліни

Тема 1. Сутність, роль та методологічні засади менеджменту. Менеджмент як специфічна сфера людської діяльності. Сутність категорій „управління” та „менеджмент”. Управлінські відносини як предмет менеджменту. Менеджмент як система наукових знань. Менеджмент як мистецтво управління. Менеджери та підприємці – ключові фігури ринкової економіки. Спільне та відмінне між менеджером та підприємцем. Рівні управління, групи менеджерів. Сфери менеджменту: виробництво, фінанси, кадри, нововведення, облік, збут, зовнішньоекономічна діяльність. Існуючі парадигми менеджменту.

Методи досліджень: діалектичний, конкретно-історичний, системний підхід; моделювання: вербальне, фізичне, аналогове, математичне; науковий, експертний, соціологічні методи: анкетування, інтерв'ювання, тестування.

Тема 2. Закони, закономірності та принципи менеджменту. Закони та закономірності менеджменту: закон відповідності систем цілям; закон відповідності організації системи зовнішньому середовищу; закон інтеграції управління; закон економії часу; закон інерції систем; закон еластичності систем; закон безперервного удосконалення систем.

Сутність, природа та роль принципів менеджменту в досягненні мети організації. Класифікація принципів менеджменту. Принципи цілеспрямованості. Принцип ієрархічності. Принцип динамічної рівноваги. Принцип економічності управління. Принцип урахування інтересів. Взаємозв'язок між принципами менеджменту.

Тема 3. Історія розвитку науки менеджменту. Історія розвитку управлінської думки у світі та в Україні. Передумови виникнення науки управління. Класичні теорії менеджменту: школа наукового управління; класична (адміністративна) школа управління; школа людських відносин; школа поведінських наук; емпірична школа, школа „соціальних систем”, нова школа. Характеристика інтегрованих підходів до управління: процесний підхід; системний підхід; ситуаційний підхід.

Вклад у розвиток управлінської науки зарубіжних та вітчизняних вчених. Розвиток управлінської науки в Україні.

Особливості формування сучасної моделі менеджменту в Україні.

Тема 4. Організація як об'єкт управління. Поняття організації. Ознаки організації. Внутрішнє середовище організації, взаємозв'язок

внутрішніх змінних. Різновиди організацій: органістичні та механістичні, прості та складні, формальні та неформальні. Загальні риси організацій: ресурсний, вертикальний та горизонтальний поділ праці, залежність від зовнішнього оточення, об'єктивність управління, структуризація.

Організація як відкрита динамічна система: керуюча та керована підсистеми. Ефект синергії. Модель організації як відкритої системи: параметри „входу”, процес перетворення, параметри „виходу”.

Зовнішнє середовище організації: фактори прямої та непрямой дії. Загальні характеристики зовнішнього середовища: об'єктивність, взаємозв'язок факторів, складність, динамічність, невизначеність. Оцінка факторів зовнішнього середовища. Еволюція організації. Концепції життєвого циклу організації. Культура організації. Типи організацій в Україні.

Тема 5. Функції та технологія менеджменту. Поняття функцій менеджменту. Функції менеджменту як види управлінської діяльності. Особливості формування функцій менеджменту. Класифікація і характеристика функцій менеджменту. Загальні (основні), конкретні (спеціальні) функції менеджменту.

Динамічний взаємозв'язок конкретних і загальних функцій. Механізм реалізації конкретних функцій менеджменту на засадах використання загальних.

Процес управління як сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих функцій, методів, управлінських рішень та інших категорій менеджменту.

Мета управлінського процесу, його учасники, предмет, засоби здійснення. Управлінський цикл. Управлінські процедури: цільовизначення, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність, вибір варіанту дій, реалізація рішення, зворотній зв'язок. Особливості процесу управління: безперервність, нерівномірність, циклічність, послідовність, мінливість, стійкість.

Тема 6. Планування як загальна функція менеджменту. Сутність і зміст планування як функції менеджменту, його види та їхній взаємозв'язок.

Основні елементи системи планування. Етапи процесу планування: визначення місій та цілей; оцінка сильних і слабких боків організації; розроблення стратегії. Базові стратегії. Оперативне планування на засадах застосування адміністративних та економічних важелів. Тактика, політика, процедури, правила. Загальна характеристика бізнес-планування.

Поняття місії в управлінні та класифікація цілей організації. Ієрархічна підпорядкованість, субординація цілей організації. Традиційний процес постановки цілей. Концепція управління за цілями.

Тема 7. Організування як загальна функція менеджменту. Сутність організаційної діяльності та її місце в системі управління. Поняття та складові організаційної діяльності.

Повноваження, обов'язки, відповідальність. Процес делегування повноважень і відповідальності. Типи повноважень: лінійні, функціональні. Вертикальна та горизонтальна структуризація управління. Скалярний процес. Вертикальна координація: прямий контроль, стандартизація. Горизонтальна координація: взаємні комунікації, тимчасові робочі групи, комісії. Взаємодія та взаємовплив структур організації. Сутність організаційної структури управління та їх роль в досягненні мети. Елементи структури. Види організаційних структур управління. Лінійні та функціональні організаційні структури управління. Комбіновані організаційні структури управління. Єдиноначальність: поняття, сутність. Централізація і децентралізація.

Принципи побудови організаційних структур управління. Фактори, які впливають на формування організаційної структури. Критерії оцінки організаційної структури управління. Методи вибору організаційної структури управління. Проектування організаційних структур управління. Формування структурних елементів.

Тема 8. Мотивування як загальна функція менеджменту. Значення людського фактора в управлінні організацією. Психологічні та фізіологічні особливості працівника. Поняття мотивування. Принципи врахування інтересів у мотивації. Взаємозв'язок потреб, спонукань, цілей і заохочень працівника у процесі мотивації. Теорії і моделі процесів мотивування: змістовний і процесний підходи. Співставлення теорій мотивування. Засоби мотиваційного впливу. Стимулювання праці: цілі, принципи, види, форми.

Тема 9. Контролювання як загальна функція менеджменту. Поняття контролю та його місце в системі управління. Принципи і цілі функції контролювання. Етапи процесу контролювання: формування стандартів вимірювання, порівняння фактичного виконання зі стандартами, оцінка та регулювання. Модель процесу контролювання. Процес контролювання. Зворотній зв'язок при контролі. Види управлінського контролю.

Тема 10. Регулювання як загальна функція менеджменту. Поняття регулювання та його місце в системі управління. Види регулювання. Етапи процесу регулювання.

Тема 11. Методи менеджменту. Сутність та класифікація методів менеджменту. Методи менеджменту як сукупність способів впливу керуючої

системи управління на керовану. Економічні методи менеджменту. Адміністративні методи менеджменту. Соціально-психологічні методи менеджменту. Методи менеджменту як результат виконання функцій менеджменту. Механізм взаємодії методів, принципів та функцій менеджменту.

Тема 12. Управлінські рішення. Сутність управлінських рішень. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень. Умови прийняття управлінських рішень.

Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Моделі прийняття управлінських рішень. Взаємозалежність рішень. Підходи до прийняття рішень. Різновиди технологій прийняття рішень. Якість управлінських рішень.

Тема 13. Інформація і комунікації в менеджменті. Інформація, її види та роль в менеджменті. Носії інформації. Класифікація інформації. Вимоги, які пред'являються до інформації.

Поняття і характеристика комунікацій. Різновиди „внутрішніх” та „зовнішніх” комунікацій. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікації. Засоби комунікацій, їх переваги та недоліки.

Комунікаційний процес, елементи та етапи процесу. Моделі комунікаційного процесу. Організація комунікаційного процесу. Комунікаційні перевантаження.

Тема 14. Керівництво та лідерство. Поняття та загальна характеристика керівництва. Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту. Основні фактори та визначальні аспекти керівництва. Основи керівництва: вплив, лідерство, влада. Адаптивне керівництво. Влада як елемент примушення. Форми впливу та влади. Теорії лідерства. Типологія лідерів. Поняття стилю керівництва та континууму стилів керівництва. Характеристика та класифікація стилів керівництва. Фактори та передумови формування стилів керівництва. Критерії оцінки стилю менеджера. Особливості національних систем керівництва.

Тема 15. Соціальна відповідальність в менеджменті. Сутність соціальної відповідальності у менеджменті.

Зміст юридичної відповідальності: дотримання конкретних державних законодавчих актів, інструкцій, норм тощо. Соціальна відповідальність як добровільна реакція на соціальні проблеми суспільства з боку організації.

Перевага та недоліки соціальної відповідальності. Сутність та значення соціальної поведінки. Етична поведінка як сукупність вчинків та дій людей.

Тема 16. Ефективність менеджменту. Сутність результативності та ефективності менеджменту. Економічна, організаційна та соціальна ефективність управління. Показники економічної, організаційної та соціальної ефективності управління, їх склад і методи визначення.

Перелік теоретичних питань

1. Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Управлінські відносини на підприємстві.
2. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Рівні менеджменту.
3. Принципи та завдання менеджменту.
4. Процес та механізм управління в туристичних підприємствах і організаціях.
5. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.
6. Сутність і зміст функції планування й прогнозування. Принципи планування. Рівні планування діяльності на туристичних підприємствах.
7. Зміст функції організації на туристичних підприємствах. Координування.
8. Сутність і зміст функції мотивації (стимулювання) на туристичних підприємствах. Характеристика теорій мотивації.
9. Сутність і зміст функції контролю на туристичних підприємствах. Види контролю на туристичних підприємствах.
10. Характеристика і класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту на туристичних підприємствах.
11. Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління.
12. Керівництво та лідерство.
13. Економічні методи менеджменту, їх значення та напрями використання на туристичних підприємствах.
14. Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту, їх значення та напрями використання на туристичних підприємствах.
15. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту на туристичних підприємствах.
16. Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи туристичних підприємств. Класифікація управлінських рішень. Вимоги до управлінських рішень.

17. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. Методи розробки варіантів управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень

18. Проектування робіт на туристичних підприємствах.

19. Основні види організаційних структур управління туристичними підприємствами.

20. Зміст та завдання управління персоналом на туристичних підприємствах.

21. Зміст та завдання управління групами на туристичних підприємствах.

22. Управління корпоративною культурою на туристичних підприємствах.

23. Управління іміджем туристичних підприємств. Класифікація управлінських рішень.

24. Самоменеджмент.

25. Ефективність менеджменту туристичних підприємств.

Практичні завдання

Завдання 1.

Мережа туристичних агенцій „Делфін” в 2014 році прийняло наступні управлінські рішення:

- 1) збільшити обсяг продажів на 25%;
- 2) Відкрити ще дві одну агенції
- 3) Підвищити рентабельність на 7%;
- 4) Зробити предоплату за нові меблі для офісу
- 7) Підвищити продуктивність праці на 15%
- 8) Відзначити 5-ті річчя мережі
- 9) Видати премію кращому працівнику
- 10) Укласти нові контракти с туроператорами

Класифікуйте прийняті рішення за типами:

- Стратегічні
- Тактичні
- Оперативні.

Завдання 2.

В результаті розробки управлінських рішень (УР) керівнику організації запропоновані наступні варіанти управлінського рішення за трьома основними критеріями, оцінених у балах, які наведені у таблиці:

Варіанти УР	Критерій №1	Критерій №2	Критерій №3
Альтернатива №1	8	45	99
Альтернатива №2	10	62	95
Альтернатива №3	12	84	100
Альтернатива №4	14	80	87
Альтернатива №5	12	55	96

Яку з альтернатив повинен прийняти керівник?

Завдання 3.

Уявіть собі ситуацію, за якої в колективі, яким Ви керуєте, є неформальний лідер, який однозначно намагається конкурувати з Вами за вплив. Ваші дії? Дайте розгорнуту відповідь.

Завдання 4.

Що краще: ідеальний виконавець із середнім потенціалом або „зірка” з великими амбіціями і меншою стабільністю. Обґрунтуйте. А кого Ви б взяли на роботу? Дайте розгорнуту відповідь.

Завдання 5.

У команді працює людина, яка постійно просить своїх колег про допомогу і просить пояснень. Що хорошого і що поганого в цій ситуації? Дайте розгорнуту відповідь.

Завдання 6.

Ви розумієте, що процес адаптації нових співробітників йде занадто довго, при цьому новачки явно відчувають дискомфорт. Ваші дії? Дайте розгорнуту відповідь.

Завдання 7.

Два кандидати в ході конкурсу показали однаковий рівень розвитку професійних навичок, порівнянний досвід і освіту. За якими критеріями ви виберете того, хто стане членом вашого колективу?

Завдання 8.

Ви знаєте, що в одному з відділів компанії, де ви працюєте, має місце уповільнений конфлікт між керівником і одним із співробітників. Ваші дії? Дайте розгорнуту відповідь.

Завдання 9.

Один з кандидатів на вакантну позицію є занадто кваліфікованим. Які плюси і мінуси даної ситуації? Ваші дії? Якщо ви приймете рішення про прийняття його на роботу, які дії ви робитимете? Дайте розгорнуту відповідь.

Приклади рішень

Завдання 1. Співробітник постійно ухиляється від відповідальності, перепитує, як слід виконувати поточну роботу, але в результаті все робить

дуже старанно. Співробітник працює на підприємстві більше півроку. Чим може бути викликана ця ситуація? Які Ваші дії?

Логіка рішення: перш за все, необхідно задуматися над причинами того, чому співробітник ухиляється від відповідальності і перепитує. Необхідно відкрито поговорити зі співробітником і з'ясувати його бачення ситуації.

Можливо, однією з причин такої ситуації є те, що сама постановка завдання не є для нього зрозумілою, наприклад, через особливості сприйняття та інших індивідуальних якостей. Отже, в цьому випадку необхідно особливу увагу приділити самому процесу постановки завдання. Так, важливо переконатися в тому, що співробітник правильно розуміє те, що від нього хочуть – наприклад, уточнивши у нього який повинен бути результат виконання поставленого завдання і які кроки він робитиме, для того, щоб прийти до заданого результату.

Другою причиною, сформованої ситуації може бути невпевненість співробітника в собі і в своєму професіоналізмі, через невеликий стаж роботи на підприємстві або недостатній професійний досвід. В даному випадку, доцільно просто почекати ще якийсь час. Хороший засіб змусити людину повірити в себе – це похвала за добре виконану роботу.

Третьою ймовірно причиною сформованої ситуації може бути проблема на підприємстві з адаптацією нових кадрів. В цьому випадку, необхідно переглянути підхід до адаптації нових співробітників на підприємстві.

Завдання 2. У співробітника, який раніше давав відмінні результати, різко знизилася ефективність роботи, при цьому формально він виконує свої обов'язки. Чим може бути викликана така ситуація і які Ваші дії?

Логіка рішення: перш за все необхідно поговорити зі співробітником напряму, щоб з'ясувати причини зміни його поведінки. Найімовірніше, така зміна поведінки співробітника може бути пов'язана з недостатньою мотивацією до роботи. Необхідно переоцінити діючу систему мотивації на підприємстві. Можливо, високі результати співробітника не були по-достоїнству оцінені керівництвом. А якщо так-то навіщо працювати більше, якщо нічого не змінюється? Розглядаючи систему мотивації персоналу на підприємстві, слід пам'ятати про те, що на рівні з матеріальною мотивацією, велике значення має також нематеріальна мотивація. Для вирішення цього завдання доцільно так само, перерахувати форми мотивації, які можна запропонувати в даній ситуації.

Завдання 3. Припустимо, у Вас в підпорядкуванні працює людина, яка кілька переросла свою посаду. Однак через різні об'єктивні причини

кар'єрний ріст не можливий, а дохід достатньо високий, є також комісійні. Знайдіть шляхи додаткової мотивації такого співробітника.

Логіка рішення: в даному випадку, для мотивування працівника до праці, доцільно використовувати нематеріальні способи мотивації. Для вирішення цього завдання, необхідно перерахувати нематеріальні способи мотивації, які можна використовувати в конкретному випадку.

Завдання 4. Готель „Морський” в 2014 році прийняв наступні управлінські рішення:

- 1) збільшити обсяг продажів на 37%;
- 2) довести рівень рентабельності з 26 до 33%;
- 3) розширити відділ маркетингу та збуту%
- 4) погасити заборгованість постачальнику обладнання;
- 5) зробити передоплату за нові меблі;
- 6) переобладнати частину номерів;
- 7) виплатити преміальні працівникам готелю;
- 8) розширити асортимент пропонованих додаткових послуг;
- 9) підвищити продуктивність праці на 20%;
- 10) запровадити доплату до заробітку працівникам за приріст прибутку

Класифікуйте прийняті рішення за типами:

- Стратегічні
- Тактичні
- Оперативні.

Рішення:

Стратегічні рішення спрямовані на досягнення довгострокових цілей організації. У даному випадку стратегічними рішеннями будуть рішення №1,2,9.

Тактичні рішення забезпечують виконання стратегічних і переслідують досягнення середньострокових цілей організації. Рішення №3,6,8,10 – є тактичні.

Оперативні рішення приймаються керівниками щодня для досягнення короткострокових цілей і виконання поточних робіт в організації. 4, 5, 7 – оперативні (поточні).

Завдання 5. В результаті розробки управлінських рішень (УР) керівнику організації запропоновані наступні варіанти управлінського рішення за трьома основними критеріями, оцінених у балах, які наведені у таблиці:

Варіанти УР	Критерій №1	Критерій №2	Критерій №3
Альтернатива №1	10	50	100
Альтернатива №2	3	60	100
Альтернатива №3	5	80	90
Альтернатива №4	10	75	95

Яку з альтернатив повинен прийняти керівник?

Рішення:

Визначаємо загальну суму за критеріями

Альтернатива №1 = 10 + 50 + 100 = 160

Альтернатива №2 = 3 + 60 + 100 = 163

Альтернатива №3 = 5 + 80 + 90 = 175

Альтернатива №4 = 10 + 75 + 95 = 180

Альтернатива №4 за вказаними критеріями в сумі набрала велику кількість (180) балів у порівнянні з іншими, отже, її необхідно рекомендувати до реалізації.

Список рекомендованої літератури

1. Андренко І.Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: Підручник / Андренко І.Б., Кравець О.М., Писаревський І.М. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
2. Афонченкова Т.М. Менеджмент і маркетинг туризму: Навч. посібник / Т.М. Афонченкова, О.В. Булюк, Б.П. Масенко та ін. – К.: Ліра – К, 2012. – 364 с.
3. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: Учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В.Баумгартен. – М.: Издательский центр „Академия”, 2010. – 304 с.
4. Ватутин С. Прибыльная турфирма. Советы владельцам и управляющим / С. Ватутин, М. Дашкиев. – СПб.: Питер, 2012. – 202 с.
5. Герчикова И.Н. Менеджмент: Ученик для вузов / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2008. – 511 с.
6. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: Підручник для студентів, викладачів ВНЗ. / В.К. Кіптенко. – К.: Знання, 2010. – 502 с
7. Гріфін Р. Основи менеджменту: Підручник / Р. Гріфін, В. Яцура; наук. ред. В. Яцура, Д. Олесневич. – Л.: БаК, 2001. – 624 с.
8. Керівництво організацією: Навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, Н.Т. Мала, О.Г. Мельник, І.С. Процик. – Л.: Вид-во Нац. ун-ту „Львів, політехніка”, 2008. – 244 с.

9. Корольчук О.П. Менеджмент туризму: Підручник для ВНЗ / О.П. Корольчу, І.М. Школа. – К.: Книги – XXI, 2011. – 464 с.
10. Кузьмін О.Є. Основи менеджменту: Підручник / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник. – 2-е вид., випр., допов. – К.: Академвидав, 2007. – 464 с.
11. Кузьмін О.Є. Теоретичні та прикладні засади менеджменту: Навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник. – 3-є вид. допов. і перероб. – Л.: Нац. ун-т „Львів, політехніка” (Инфор. – видав. центр „ІНТЕЛЕКТ+” Ін-т післядипломної освіти); „Інтелект-Захід”, 2007. – 384 с.
12. Менеджмент: теорія і практика: Навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба та ін. – К.: Атіка, 2007. – 564 с.
13. Менеджмент в туризме: Учеб. пособие / О.Ю. Тарасова, А.Ю. Сытова, А.Ю. Любомудрова и др. – Тамбов: Издательский дом ТГУ им. Г.Р. Державина, 2011. – 210 с.
14. Пищупов, В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / В.М. Пищупов. – М. : Академия, 2010. – 240 с.
15. Разуванов В.М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве: Учеб.-практ. пособие / В.М. Разуванов. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
16. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие / А.Э, Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 512 с.
17. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме / Л.В. Баумгартен. – М. : Академия, 2007. – 352 с.
18. Бодди Д. Основы менеджмента / Д. Бодди, Р. Пептон; пер с англ. – СПб., 2000. – 816 с.
19. Виханский О. Менеджмент / О. Виханский. – 3-е изд. – М.: Гардерика, 2000. – 528 с.
20. Глухов В. Менеджмент: Учебник / В. Глухов. – СПб.: спец. лит-ра, 2000. – 700 с.
21. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник/ О.Ю. Давидова. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
22. Дойль П. Менеджмент: стратегия и тактика / П. Дойль. – СПб., 1999. – 560 с.
23. Жукова М.А. Менеджмент в туристическом бизнесе: Учеб.пособие /М.А. Жукова. – 2-е изд.,стер. – М.:КНОРУС, 2006. – 192 с.
24. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. для студ. высш. учеб, заведений / Н.А. Зайцева. – М.: Издательский центр „Академия”, 2003. – 224 с.
25. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин. – Мн.: БГЭУ, 1999. – 644 с.

26. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме: современный опыт управления / В.А. Квартальонов. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 644 с.
27. Классики менеджмента / под. ред. М. Корнера ; пер. с англ. под ред. Ю.Н. Кашуревского. – СПб. : Питер, 2001. – 1168 с.
28. Круль Г.Я. Основи готельної справи: Навч. посіб. / Г.Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
29. Кузьмін О.Є. Обґрунтування господарських рішень і оцінювання ризиків : навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, Г.Л. Вербицька, О.Г. Мельник. – Л.: Вид-во Нац. ун-ту „Львів, політехніка”, 2008. – 212 с.
30. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: Підручник / М.П. Мальська. – 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
31. Мотышина, М.С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / М.С. Мотышина, А.С. Большаков, В.И. Михайлов. – М.: Феникс, 2008. – 448 с.
32. Разуванов В.М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве: учеб.-практ. пособие/ В.М. Разуванов. – Минск: БГЭУ, 2011 – 157 с.
33. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма: учеб.пособие. – 2-е изд./А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. – М.: КНОРУС, 2005. – 448 с.

„МАРКЕТИНГ”

Програма дисципліни

Тема 1. Теоретичні засади маркетингу. Історичні передумови маркетингу, сутність основних його понять як способу управління діяльністю підприємств сфери послуг. Передумови виникнення маркетингу як способу ефективного управління господарською діяльністю. Теоретичні основи маркетингу та практичне їх застосування.

Сутність маркетингу, еволюція його визначення. Поняття, які становлять теоретичну основу маркетингу.

Основні цілі, принципи та функції маркетингу. Види маркетингу залежно від масштабів і сфери діяльності, співвідношення між попитом та пропозицією. Поняття концепції маркетингу та основні етапи її розвитку. Системний підхід до організації маркетингу. Поняття багатоплановості маркетингової діяльності. Види маркетингу залежно від критеріїв, що кладуть в основу класифікації.

Фактори, під постійним впливом яких знаходиться система маркетингу підприємства. Характеристика факторів зовнішнього середовища підприємства. Взаємозв'язок елементів системи маркетингу.

Тема 2. Особливості та перспективи розвитку маркетингу в туризмі. Сучасний туризм та туристична індустрія та їх роль в світовій економіці та економіці України. Фактори, що визначають стан та розвиток туристичної індустрії в країні. Передумови та тенденції розвитку маркетингової концепції управління в туризмі.

Основні категорії та поняття маркетингу в туризмі. Потреби, що задовольняють підприємства туристичної індустрії. Еволюція концепцій маркетингу в туризмі. Соціально-етичний маркетинг та перспективи його використання в туризмі. Концепція сталого розвитку туризму та її прикладне значення в маркетинговій діяльності у сфері туризму. Тенденції розвитку сучасної індустрії туризму в контексті маркетингу.

Сутність, зміст та особливості маркетингу в туризмі. Туристичний продукт як об'єкт маркетингового управління. Характеристика та особливості послуг туристам з точки зору маркетингу. Суб'єкти та рівні маркетингу в туризмі. Маркетинг туристичних підприємств і маркетинг туристичних організацій. Маркетинг місць і туристських дестинацій. Концепції „маркетингу вражень” і „маркетингу відносин” та перспективи їх застосування в туризмі.

Принципи туристичного маркетингу. Характеристика основних етапів процесу маркетингового управління на туристичних підприємствах і в туристичних організаціях. Маркетингові цілі.

Тема 3. Технологія маркетингових досліджень в туризмі. Цілі та види маркетингових досліджень в туризмі. Алгоритм та характеристика етапів проведення маркетингових досліджень на туристичних підприємствах і в туристичних організаціях. Принципи та форми організації маркетингових досліджень туристичним підприємством. Соціально-етичні норми маркетингових досліджень в туризмі.

Маркетингова туристична інформація. Види та основні правила збору, обробки і використання маркетингової туристичної інформації. Маркетингова інформаційна система туристичного підприємства. Первинні та вторинні джерела маркетингової туристичної інформації, їх характеристика. Характеристика внутрішніх та зовнішніх джерел маркетингової туристичної інформації.

Кількісні та якісні методи збору первинної інформації в туризмі. Практика застосування методів опитування на туристичному підприємстві. Структура та правила складання анкети для опитування потенційних споживачів туристських послуг та туристів. Спеціальні методики опитувань, що використовуються у сфері туризму. Характеристика методів спостереження, переваги та недоліки їх використання в туризмі. Експеримент та імітація як методи отримання первинної інформації, види та приклади його використання в практиці туризму. Маркетингові дослідження та методики отримання маркетингової туристичної інформації в середовищі Internet.

Експертні методи отримання і оцінки маркетингової туристичної інформації, їх види та правила використання. Метод фокус-групи та глибинне інтерв'ю в маркетингових дослідженнях на туристичних підприємствах (організаціях). Вибіркові та панельні дослідження в туризмі.

Характеристика методів аналізу та представлення зібраної маркетингової туристичної інформації. Взаємозв'язок мети дослідження, методики його проведення та вибору методу аналізу отриманих даних (кореляційного, регресійного, варіаційного, дискримінантного, кластерного, факторного, багатовимірною). Звіт про результати маркетингового дослідження.

Тема 4. Маркетингові дослідження в туристичних підприємствах і організаціях. Основні напрямки проведення маркетингових досліджень в туристичних організаціях і підприємствах. Дослідження середовища маркетингу туристичного підприємства (організації). Мікро-, мезо- макро- та мегасередовище туристичного підприємства (організації).

Маркетингові дослідження туристичного ринку. Класифікація туристичного ринку. Якісна структура туристичного ринку. Географічна та видова сегментація туристичного ринку. Кон'юнктура та місткість туристичного ринку. Частка ринку.

Маркетингові дослідження конкурентів та конкурентного середовища на туристичному ринку. Побудова конкурентної картки. Бенчмаркінгові дослідження в туризмі.

Маркетингові дослідження споживачів туристських послуг. Характеристика основних факторів, що впливають на туристський попит. Дослідження поведінки споживачів туристських послуг. Мотиви поведінки споживачів послуг. Характеристика основних етапів процесу ухвалення споживачем рішення про покупку туристичного продукту. Оцінка рівня задоволення очікувань споживачів туристських послуг.

Тема 5. Маркетингова продуктова політика туристичного підприємства. Основні напрямки та етапи формування продуктової політики туристичного підприємства. Аналіз туристичного продукту. Характеристика чотирьохрівневої концепції туристичного продукту. Асортиментна політика туристичного підприємства.

Поняття якості туристичного продукту з точки зору маркетингу. Моделі якості. Маркетингова оцінка якості туристичного продукту.

Концепція життєвого циклу туристичного продукту. Нові продукти в маркетинговій діяльності туристичного підприємства. Основні етапи розробки та впровадження нового туристичного продукту.

Внутрішній маркетинг на туристичних підприємствах.

Тема 6. Маркетингова цінова політика туристичного підприємства. Сутність, цілі і завдання цінової політики туристичного підприємства. Види цін. Характеристика основних етапів розробки цінової політики. Фактори, що визначають цінову політику туристичного підприємства. Основні методи ціноутворення, що використовуються в туризмі. Характеристика цінових стратегій, що можуть застосовуватись туристичним підприємством.

Тема 7. Маркетингова політика збуту туристичного продукту. Зміст та особливості маркетингової політики збуту туристичного продукту. Основні етапи розробки збутової політики.

Посередницька діяльність та функції посередників в сфері туризму. Характеристика ринкових посередників у сфері туризму: ініціативні та рецептивні туроператори, туристичні агенти, оптові продавці туристських послуг, спеціалісти (туристичні брокери, мотиваційні будинки, представники гральних закладів), представники готелів, національні, державні і місцеві

туристичні представництва, консорціуми і системи бронювання місць, internet-технології та системи резервування на основі комп'ютерних мереж.

Вертикальні маркетингові системи в збутовій політиці туристичних підприємств. Туристичні мережі та їх маркетингова збутова політика.

Тема 8. Політика маркетингових комунікацій туристичних підприємств і організацій. Комплекс маркетингових комунікацій туристичного підприємства (організації). Цільові аудиторії комунікацій. Концепція інтегрованих маркетингових комунікацій. Характеристика основних та синтетичних елементів комплексу маркетингових комунікацій туристичного підприємства (організації).

Персональний продаж в комплексі маркетингових комунікацій туристичного підприємства. Технологія персонального продажу на туристичному підприємстві.

Стимулювання збуту в комплексі маркетингових комунікацій туристичного підприємства. Визначення цілей стимулювання збуту, вибір засобів, розробка програми, попереднє тестування і реалізація, оцінка результатів. Основні етапи розробки програми стимулювання збуту туристичним підприємством.

Робота з громадськістю в комплексі маркетингових комунікацій туристичних підприємств і організацій. Відносини з пресою, публіциті туристичного продукту та туристичної фірми, корпоративна комунікація, лобіювання, консультування, спонсорство і меценатство. Основні інструменти маркетингових зв'язків з громадськістю та їх можливості у індустрії туризму.

Реклама в комплексі маркетингових комунікацій туристичних підприємств і організацій. Особливості та види реклами в туризмі. Характеристика основних етапів рекламної діяльності. Особливості застосування різних видів засобів розповсюдження туристичної реклами. Спеціальні види реклами в туризмі.

Виставкова та ярмаркова діяльність туристичних підприємств і організацій. Технологія участі туристичного підприємства (організації) у роботі виставки. Спеціалізовані туристичні виставки.

Фірмовий стиль туристичного підприємства (організації). Елементи фірмового стилю. Технологія брендінгу в туризмі.

Перелік теоретичних питань

1. Концепція маркетингу у сфері туризму. Основні цілі, принципи та функції маркетингу.
2. Комплекс маркетингу (маркетинг-мікс), його основні елементи – „4P”: продукт, ціна, збут, комунікації.
3. Маркетингове середовище, його вплив на діяльність туристичних підприємств.
4. Мета та алгоритм здійснення SWOT-аналізу туристичних підприємств.
5. Сутність, складові та завдання маркетингової інформаційної системи на туристичних підприємствах. Маркетингова туристична інформація.
6. Маркетингові дослідження в туристичних підприємствах і організаціях. Види та основні правила збору, обробки і використання маркетингової туристичної інформації.
7. Конкуренція: поняття, функції та види. Основні конкурентні стратегії.
8. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Фактори, що впливають на поведінку споживачів. Моделювання процесу прийняття рішення про покупку.
9. Сегментація ринку як інструмент маркетингу. Признаки сегментації ринку споживачів туристичних товарів та послуг.
10. Позиціонування товарів та послуг туристичних підприємств.
11. Сутність, складові та завдання продуктової політики туристичних підприємств.
12. Концепція життєвого циклу туристичного продукту. Характеристика етапів життєвого циклу. Залежність змісту маркетингової діяльності від стадії життєвого циклу продукту.
13. Формування асортиментної політики туристичних підприємств. Основні параметри асортименту.
14. Сутність поняття „новий продукт” у маркетингу туристичних підприємств. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції.
15. Торгова марка та товарний знак: сутність та функції. Брендінг.
16. Сутність та завдання цінової політики туристичних підприємств. Сучасні стратегії ціноутворення в сфері туризму. Фактори, які впливають на встановлення цін.
17. Поняття та цілі збутової політики туристичних підприємств. Канали збуту. Ринкові посередники.

18. Сутність, завдання та основні елементи маркетингової політики комунікацій туристичних підприємств.

19. Сучасні засоби стимулювання збуту туристичних підприємств. Розробка програми стимулювання збуту для туристичного підприємства.

20. Сутність та основні завдання зв'язків з громадськістю, як інструменту маркетингу туристичних підприємств.

21. Сутність та види реклами. Класифікація та планування рекламних кампаній, вибір засобів розповсюдження реклами, оцінка ефективності рекламної діяльності.

22. Особисті продажі та прямий маркетинг як елемент комплексу маркетингових комунікацій туристичних підприємств.

23. Організація маркетингової діяльності на туристичних підприємствах. Організаційні структури служби маркетингу.

24. Планування маркетингової діяльності туристичних підприємств. Структура і послідовність розробки плану маркетингу.

25. Сутність, завдання та етапи розробки фірмового стилю туристичних підприємств.

Практичні завдання

Завдання 1. Обсяг потенційного збуту

Вибрати один з сегментів ринку за критерієм максимального розміру збуту, виходячи з таких показників:

Характеристика сегмента	Сегмент 1	Сегмент 2	Сегмент 3
Ємність, тис. од.	4500	2800	1700
Передбачувана частка ринку закладу	1/30	1/25	1/15

Приклад рішення:

Для того щоб вибрати один із сегментів ринку визначимо розмір збуту для кожного сегмента.

Обсяг потенційного збуту розраховується за формулою:

$$Q = N \cdot d, \text{ де}$$

N – ємність ринку або ринкового сегменту, тис. од.,

d – передбачувана частка ринку компанії.

$$Q_1 = 4500 \times 1/30 = 150 \text{ тис. од.}$$

$$Q_2 = 2800 \times 1/25 = 112 \text{ тис. од.}$$

$$Q_3 = 1700 \times 1/15 = 113 \text{ тис. од.}$$

Висновок: перший сегмент ринку більш переважний, оскільки він забезпечує найбільший дохід.

Завдання 2. Розрахунок позицій компанії на ринку

Турагенція „Морська зірка” досліджує своїх конкурентів – турагенції „Дельфін” і „Смарт-тур”. В рамках дослідження було опитано 300 клієнтів, які визначили своє ставлення до представлених конкурентів: конкурентні характеристики кожної турагенції були оцінені за шкалою з 5 балів. Середні оцінки за конкурентами представлені в таблиці.

Визначте позиції кожної турагенції по всіх п'яти параметрам і середню позицію кожного закладу. Яка піцерія займає кращу позицію?

Параметри	Середня оцінка товарів фірм респондентами		
	„Морська зірка”	„Дельфін”	„Смарт-тур”
Якість обслуговування	4,5	4,0	3,0
Асортимент	3,8	4,5	2,5
Місцерозташування	2,9	4,0	3,5
Цінова політика	3,5	3,2	4,5
Наявність додаткових послуг	3,0	2,5	3,3

Приклад рішення:

Підсумовуємо показники позиціонування кожної турагенції: „Морська зірка” – 17,7; „Дельфін” – 18,2; „Смарт-тур” – 16,8. Визначимо кращу позицію по всій сукупності параметрів (СП): $СП_i = \max(17,7; 18,2; 16,8) = 18,3$.

Висновок: кращу позицію за розглянутими параметрами позиціонування має турагенція „Дельфін”. При цьому, сильними сторонами даної турагенції можна вважатимісцерозташуванняіасортимент туристичних послуг, а слабкими – місце розташування і невеликий перелік додаткових послуг та цінову політику.

Завдання 3. Визначення структури відділу збуту

Керівнику відділу збуту необхідно з'ясувати, хто вигідніше для туристичного підприємства – торговий агент або торговий представник. Для торгових агентів передбачений оклад в 5800 грн. на місяць і 2% комісійних, торговому представнику – оклад 3700 грн. і 5% комісійних. На обслуговується ними території очікують місячний оборот в 175 000 грн.

Приклад рішення:

Розрахуємо витрати на торгового агента:

$$5800 + 175000 \times 0,02 = 15100 \text{ грн.}$$

Розрахуємо витрати готелю на торгового представника:

$$3700 + 175000 \times 0,05 = 12450 \text{ грн.}$$

Висновок: на торгового представника витрати менше, цей варіант для туристичного підприємства переважніше.

Завдання 4. Короткостроковий економічний ефект від реклами

Туристична агенція „Мелісса” розповсюдило листівки про сезонні знижки на деякі тури, витрати на рекламу склали 35500 грн. Необхідно визначити ефект від реклами, виходячи їх наведених у таблиці даних про зміну товарообігу.

Період	Число днів	Товарообіг, грн.	Середньоденний товарообіг
До проведення реклами (Д ₁)	10	354900	35560
Після реклами (Д ₂)	20	980500	67000

Приклад рішення: Для визначення короткострокового економічного ефекту від реклами (E_p) використовують формули:

$$E_p = (ПТ \times t) - Z$$

$$ПТ = Д_2 - Д_1,$$

де ПТ – приріст товарообігу, грн.,

t – число днів обліку товарообігу в післярекламний період,

Z – витрати на рекламу, грн.

Розраховуємо приріст товарообігу:

$$ПТ = 67000 - 35560 = 31440 \text{ грн.}$$

Розраховуємо короткостроковий економічний ефект:

$$E_p = (31440 \times 20) - 35500 = 593300 \text{ грн.}$$

Висновок: короткостроковий економічний ефект дорівнює 593300 грн.

Завдання 5. Ефективність рекламної кампанії

Туристична агенція „Сонячна країна” з вересня по грудень 2014 проводила серію рекламних акцій. Всього на цю рекламну кампанію було витрачено 42 тис. грн. За аналогічний період 2013 прибуток туристичної агенції склав 750 тис. грн. Необхідно визначити ефект від проведеної рекламної кампанії, якщо кожна окрема рекламна акція принесла туристичної агенції „Сонячна країна” наступні додаткові кошти:

– Акція „Осінній блюз” – 12300 грн.;

– Акція „2 за ціною 1” – 25200 грн.;

- Акція „День студента в Карпатах” – 6300 грн.;
- Акція „Хелловін” – 9700 грн.;
- Акція „Зимові знижки на екзотичні країни” – 7300 грн.;
- Акція „Корпоратив” – 105600 грн.

Приклад рішення: Загальний ефект від проведених заходів можна розрахувати за формулою:

$$\Delta\Phi = \frac{P + \sum_{i=1}^n D_n - Z}{P} \times 100\%, \text{ де}$$

P – прибуток організації до проведення рекламних заходів.

Z – витрати на рекламні заходи

$\sum_{i=1}^n D_n$ – обсяг додаткового прибутку

Розрахуємо обсяг додаткового прибутку по всіх проведених рекламним акціям:

$$\sum_{i=1}^n D_n = 12300 + 25200 + 6300 + 9700 + 7300 + 105600 = 166400 \text{ грн.}$$

Розрахуємо ефект від рекламної кампанії:

$$(750000 + 166400 - 42000) / 750000 \times 100\% = 116,59\%$$

Висновок: ефект від рекламної кампанії складе 116,59%, рекламну компанію можна вважати ефективною.

Завдання 6. Вибір рекламного носія

Туристичне підприємство планує розмістити рекламні матеріали в місцевій пресі.

Вартість реклами в газеті „А” – 37 тис. грн., в газеті „Б” – 29 тис. грн., в газеті „В” – 20 тис. грн. Середній тираж видань – 47 тис., 38 тис. і 24 тис. відповідно. Згідно з соціологічними дослідженнями, 8% споживачів регіону здійснюють покупки, отримавши інформацію з газет. Середній прибуток туристичного підприємства від обслуговування одного клієнта складає 240 грн. Яку газету вибрати ресторану для ефективного поширення своєї реклами?

Приклад рішення:

Прибуток від реклами D – це різниця між прогнозованою віддачею від потенційних клієнтів і витратами на розміщення реклами, що визначається за формулою

$$D = (E_i \cdot n) - Z, \text{ де}$$

E_i – ефективність розміщення реклами,

n – середній прибуток від обслуговування одного споживача,

Z – витрати на рекламу.

Ефективність розміщення реклами в ЗМІ (E_i) – це частка клієнтів, які вчиняють покупку після інформування в i -тому виданні, від загального тиражу даного видання.

Щоб знайти оптимальний шлях інформування, визначимо число потенційних клієнтів (E_i), виходячи з тиражів даних видань:

$$EA = 47000 \times 0,08 = 3760 \text{ чоловік,}$$

$$EB = 38000 \times 0,08 = 3040 \text{ чоловік,}$$

$$EV = 24000 \times 0,08 = 1920 \text{ чоловік.}$$

Визначаємо прибуток від розміщення реклами в газетах:

$$\text{Газета „А”: } D = (3760 \times 240) - 37000 = 865,4 \text{ тис. Грн.}$$

$$\text{Газета „А”: } D = (3040 \times 240) - 29000 = 700,6 \text{ тис. Грн.}$$

$$\text{Газета „А”: } D = (1920 \times 240) - 20000 = 440,8 \text{ тис. Грн.}$$

Висновок: найбільш вигідним для туристичного підприємства розміщувати рекламу в газеті „А”.

Список рекомендованої літератури

1. Абабков Ю. Н. Маркетинг в туризме: Учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова. – М.: ИНФРА – М, 2011. – 214 с.
2. Артюхова Т.З. Маркетинг: Учебное пособие / Т.З. Артюхова, В.В. Еремин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Томск: Изд-во Национального исследовательского Томского политехнического университета, 2011. –231 с.
3. Балашова М. В. Маркетинг: Учебник / М. В. Балашова. – М.: Юрайт, 2011. – 340 с.
4. Баранова О. Маркетинг: теория и практика: Учебное пособие / О. Баранова. – М.: Высшая школа экономики, ассоциация маркетинга, 2012. – 416 с.
5. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие / Ю.В. Безрутченко. – М.: Дашков и Ко, 2010. – 164 с.
6. Бриггс С. Маркетинг в туризме / С. Бриггс. – К: Знання – Прес, 2005. – 358 с.
7. Гаркавенко С.С. Маркетинг: Підручник / С.С. Гаркавенко. – Київ: Лібра, 2002. –712 с.
8. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навч. посібник/ О.Ю. Давидова. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
9. Дикарева В. А. Основы современного маркетинга: Учебное пособие / В. А. Дикарева. – М.: Граница, 2011. – 421 с.
10. Дурович А. П. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие. / А. П. Дурович. – Минск: Новое знание, 2005. – 496 с.
11. Забарна Є.М. Маркетинг: Підручник / Є.М. Забарна. – Одеса: ОНПУ, 2012. – 149 с.

12. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. / Ф. Котлер. – М.: Юнити – Дана, 2007. – 1046 с.
13. Котлер Ф. Маркетинг 3.0: от продуктов к потребителям и далее – к человеческой душе / Ф. Котлер. – М.: Эксмо, 2011. – 575 с.
14. Скворцова Н. А. Современные маркетинговые технологии: Учебное пособие / Н. А. Скворцова. – Орел: ОрелГИЭТ, 2011. – 395 с.
15. Токарев Б. Е. Маркетинговые исследования: Учебник / Б. Е. Токарев. – М.: ИНФРА – М, 2011. – 312 с.
16. Ассэль Генри Маркетинг: принципы и стратегия: Учеб. для вузов. / Генри Ассэль. – М.: ИНФРА – М, 1999. – 804 с.
17. Багиев Г. Л. Маркетинг: Учеб. для вузов / Г. Л. Багиев, В. М. Тарасевич, Х. Анн; Под общ. ред. Г. Л. Багиева. – М.: ОАО „Изд-во Экономика”, 1999. – 703 с.
18. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: Учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В.Баумгартен. – М.: Издательский центр „Академия”, 2010. – 304 с .
19. Варкута С.А. Связи с общественностью: Учебное пособие / С.А. Варкута. – М.: ИНФРА – М, 2009. – 207 с.
20. Восколович Н. А. Маркетинг туристских услуг / Н. А. Восколович. – М.: Теис, 2002. – 167 с.
21. Герасимчук В. Г. Маркетинг: теорія і практика: Навч. посіб. / В. Г. Герасимчук. – К.: Вища шк., 1994. – 327 с.
22. Грачев А.С. PR – служба компании: Практическое пособие / А.С. Грачев, С.А. Грачева, Е.Г. Спирина. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 160 с.
23. Захарова И.В. Маркетинг в вопросах и решениях: Учебное пособие для практических занятий / И.В. Захарова, Т.В. Евстигнеева. – 2-е изд., испр. и доп. – Ульяновск : УлГТУ, 2012. – 227 с.
24. Деревницкий А.А. Школа продаж. Что делать, если клиент не хочет покупать? / Деревницкий А.А. – М: Альпина БизнесБукс, 2013. – 336 с.
25. Ильичева И.В. Маркетинговые технологии: Учебно-методическое пособие / И.В. Ильичева. — Ульяновск: УлГТУ, 2012. – 158 с.
26. Кабушкин Н.И. Управление предприятиями туризма и гостиницами: Учеб. – практ. пособие / Н.И. Кабушкин. – Минск: БГЭУ, 2011. – 275 с.
27. Кондратьев Э.В. Связи с общественностью / Э.В. Кондратьев, Р.Н. Абрамов. – Изд. 6-е, испр. и доп. – М.: Академический Проект, 2009. – 511 с.
28. Котлер Филип. Маркетинг от А до Я. 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер / Ф. Котлер. – М.: Альпина Паблишерс, 2010. – 211 с.

29. Круль Г.Я. Основы готельної справи: Навч. посіб. / Г.Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
30. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии: Пер. с англ. – 4-е изд. / К. Лавлок. – М.; СПб.; К.: Издательский дом „Вильямс”, 2005. – 1008 с.
31. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: Підручник / М.П. Мальська. – 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
32. Манн И.Б. Номер 1. Как стать лучшим в том, что ты делаешь / Манн И.Б. – М: Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 240 с.
33. Остапенко Г.Ф. Международный маркетинг: Учеб. пособие / Г.Ф. Остапенко. – Пермь: Изд-во Перм. гос. техн. ун-та, 2011. – 323 с.
34. Папирян Г. А. Международные экономические отношения: маркетинг в туризме / Г. А. Папирян. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 160 с.
35. Почепцов Г. Г. Коммуникационные технологии / Г. Г. Почепцов. – М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 2001. – 348 с.
36. Панкратов Ф. Г. Рекламная деятельность / Ф. Г. Панкратов, Ю. К. Баженов, Т. К. Серегина, В. Г. Шахурин Изд. 5-е, перераб. и доп. – М.: Изд. – торг. корпорация „Дашков и Ко”, 2002. – 364 с.
37. П’ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник / Н.О. П’ятницька. – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
38. Разуванов В.М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве: Учеб.-практ. пособие / В.М. Разуванов. — Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
39. Фатхутдинов Р. А. Стратегический маркетинг: Учеб. / Р. А. Фатхутдинов. – М.: ЗАО „Бизнес-школа „Интел-Синтез”, 2000. – 640 с.
40. Эванс Дж., Берман Б. Маркетинг: Пер. с англ. / Дж. Эванс, Б. Берман. – М.: Экономика, 1990.– 350 с.

„ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА”

Програма дисципліни

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства. Періодизація розвитку світового готельного господарства. Історія виникнення та розвитку найдавніших готелів. Історія готельного господарства в період Середньовіччя до XIX століття. Розвиток готельної справи в XIX – XX століттях. Готельне господарство світу на сучасному етапі. Тенденції розвитку світового готельного господарства. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України. Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Початок розвитку засобів розміщення „ямб”, „ямів”, „корчм”. Стан готельного господарства України на початку XX ст. Становлення готельного господарства України в XX ст. (радянський період). Готельне господарство України на сучасному етапі: проблеми, тенденції та перспективи. Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні: Закони України „Про туризм” і „Про підтвердження відповідності”, Декрет Кабінету Міністрів України „Про стандартизацію і сертифікацію”, „Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні”, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні, ДСТУ 4269:2003 „Послуги туристичні. Класифікація готелів”, ДСТУ 4268:2003 „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”; ДСТУ 4527:2006 „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення.

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів такого типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.

Курортні готелі – їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку. Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Туристично-спортивні готелі – особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.

Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі та відпочинку.

Особливості організації флайтелів – готелів для любителів авіаційного спорту.

Функціональні особливості підприємств:

- особливостями умов для відпочинку і спортивних розваг;
- організацією харчування;
- послугами торгівлі;
- можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду;
- особливостями організації приміщень для ігор дітей.

Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії.

Організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності в класифікації готельних господарств.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України. Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система „зірок”. Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика.

Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Підприємство готельного господарства як складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 11. Організація приміщень житлової групи. Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового проживання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студіо), однокімнатний номер.

Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду.

Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу.

Коридори – важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня – призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілодобово.

Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням.

Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи – головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій із зелених рослин.

Колір та його спектральні особливості.

Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. „Закони контрастів” та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів.

Оздоблюючі матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Тема 15. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень. Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства.

Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень.

Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень.

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття та чищення.

Нормативні документи: „Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт”.

Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Прибиральні роботи

у місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування у фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового та спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Раціональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибірки і списування білизни.

Тема 16 . Сутність послуг гостинності в готельному господарстві.

Сутнісні детермінанти сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі „гість – послуга – середовище гостинності”.

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування – діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Тема 17. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – „прибуття – проживання – виїзд”. Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя – документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця портъе: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання,

порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу. Автоматизація робочого місця касира.

Тема 18. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Сутність технологічних операцій „Реєстрація документів”, „Попередня оплата по прибутті”, „Безготівковий розрахунок”, „Надання розміщення та додаткових послуг”, „Організація виїзду і розрахунок при виїзді”. Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів „Інформаційні технології”, „Визначення послідовності завантаження готелю”, „Опрацювання і рух заявки”, „Підтвердження заявки”, „Нічний аудит”.

Організація обслуговування на житлових поверхах

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства

Побутове обслуговування мешканців готелю – невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою

першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.

Тема 19. Організація транспортного обслуговування. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей.

Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 20. Культура обслуговування в готельному господарстві. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування: безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час.

Естетика готельного виробництва – створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.

Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

Завдання, зміст і основні напрями організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.

Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

Тема 21. Організація складського і тарного господарства. Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів. Норми природних збитків. Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків. Організація механізації і автоматизації вантажно-розвантажувальних робіт у складському господарстві.

Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності. Шляхи зниження видатків по тарі.

Організація роботи обслуговуючих господарств

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення

вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.

Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів у готельному господарстві.

Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх виконання і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельно-технологічного устаткування в готельному господарстві.

Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами Міністерства охорони здоров'я України.

Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттепроводи на підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттепроводу і його експлуатація. Пило прибирання. Обладнання систем центрального пило прибирання. Побутові пилососи. Підлогомийні і підлогонатуральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Тема 22. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства. Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття „якість праці”, „кваліфікація”, „складність праці”, „зміст і характер праці”.

Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

Робочий час працівників підприємства готельного господарства.
Методи вивчення робочого часу

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу.

Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці.

Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства

Раціональна організація праці – суть, завдання. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце – зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць. Принципи організації робочих місць. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження

раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства.

Структура робочого часу. Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу, трудомісткість операції, норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві.

Перелік теоретичних питань

1. Історія розвитку світового готельного господарства.
2. Історія розвитку готельного господарства України.
3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
5. Характеристика основних типів засобів розміщення.
6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства.
9. Класифікація підприємств готельного господарства України.
10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
11. Організація приміщень житлової групи.
12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.
13. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.
14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень.
15. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень.
16. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві.
17. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення.
18. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування.
19. Організація обслуговування на житлових поверхах.

20. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.
21. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.
22. Культура обслуговування в готельному господарстві.
23. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
24. Організація складського і тарного господарства.
25. Організація роботи обслуговуючих господарств.

Практичні завдання

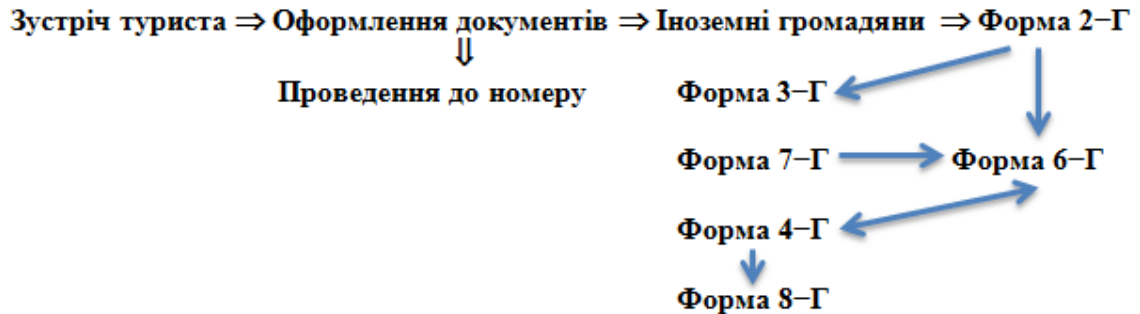
I тип завдань

1. Розподілити функціональні обов'язки між підрозділами готельного комплексу щодо прийому та обслуговування іноземної делегації з 20 чоловік і сформувати технологічну схему розміщення туристів.
2. Розподілити функціональні обов'язки між підрозділами готельного комплексу щодо прийому та обслуговування української делегації з 10 чоловік і сформувати технологічну схему розміщення туристів.
3. Розподілити функціональні обов'язки між підрозділами готельного комплексу щодо прийому та обслуговування туриста зі Львова і сформувати технологічну схему розміщення туриста.
4. Розподілити функціональні обов'язки між підрозділами готельного комплексу щодо прийому та обслуговування сім'ї з двох чоловік, які приїхали з Києва, і сформувати технологічну схему розміщення туристів.
5. Розподілити функціональні обов'язки між підрозділами готельного комплексу щодо прийому та обслуговування іноземної делегації з 30 чоловік і сформувати технологічну схему розміщення туристів.
6. Розподілити функціональні обов'язки між підрозділами готельного комплексу щодо прийому та обслуговування української делегації з 30 чоловік і сформувати технологічну схему розміщення туристів.
7. Розподілити функціональні обов'язки між підрозділами готельного комплексу щодо прийому та обслуговування туриста з Італії та сформувати технологічну схему розміщення туристів.
8. Розподілити функціональні обов'язки між підрозділами готельного комплексу щодо прийому та обслуговування турецької делегації з 5 чоловік і сформувати технологічну схему розміщення туристів.

Приклад вирішення:

1. Розподілити функціональні обов'язки між підрозділами готельного комплексу щодо прийому та обслуговування делегації і сформувати технологічну схему розміщення туристів.

Відповідь:



Персонал, задіяний в обслуговуванні туристів:

- співробітники служби прийому розміщення:
 - ❖ головний адміністратор
 - ❖ адміністратори
 - ❖ касири
 - ❖ паспортисти
 - ❖ чергові довідкового бюро
- портъє
- працівники бюро обслуговування:
 - ❖ завідувач
 - ❖ перекладач
 - ❖ посильний
 - ❖ підносчик багажу
 - ❖ швейцари
 - ❖ гардеробники

Запам'ятайте! Послідовність процесу заповнення технологічної документації в готелях



Рис. 1. Послідовність процесу заповнення технологічної документації в готелях

II тип завдань

9. Спроекувати та схематично оформити одномісний номер з розташуванням меблів та обладнання.

10. Спроекувати та схематично оформити двомісний номер у готелі з розташуванням меблів та обладнання.

11. Спроекувати та схематично оформити тримісний номер у готелі з розташуванням меблів та обладнання.

12. Спроекувати та схематично оформити однокімнатний номер у готелі з розташуванням меблів та обладнання.

13. Спроекувати та схематично оформити двокімнатний номер у готелі з розташуванням меблів та обладнання.

14. Спроекувати та схематично оформити трикімнатний номер у готелі з розташуванням меблів та обладнання.

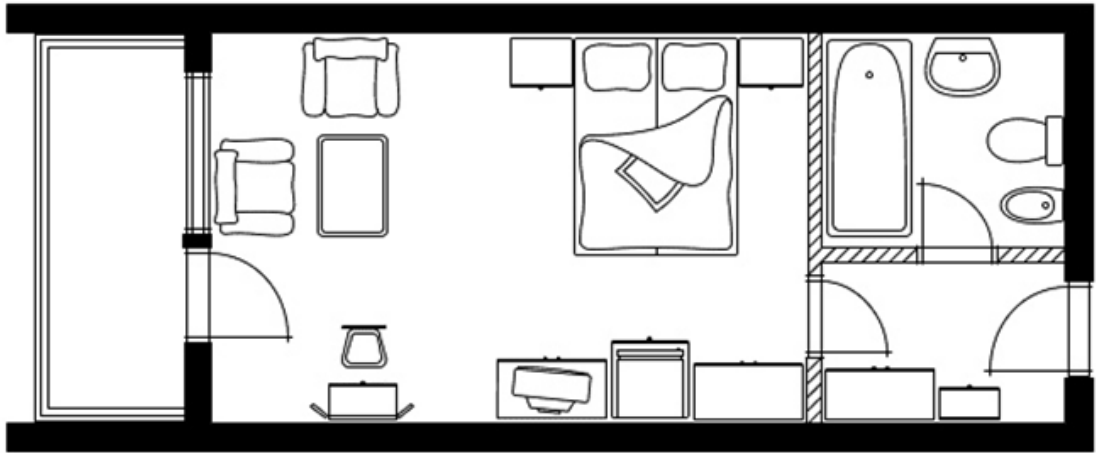
15. Спроекувати та схематично оформити номер "апартаменти" у готелі з розташуванням меблів та обладнання.

16. Спроекувати та схематично оформити номер "люкс-апартаменти" у готелі з розташуванням меблів та обладнання.

Приклад вирішення:

Спроекувати та схематично оформити однокімнатний двомісний номер з розташуванням меблів та обладнанням.

Відповідь:



Номер складається з однієї кімнати розділеної на зону відпочинку та робочу зону, санвузлу та передпокою. Номер розрахований на проживання однієї-двох осіб.

У кімнаті є велике двоспальне ліжко, 2 тумбочки біля ліжка, журнальний столик, 2 крісла, шафа-купе, сейф, робочий стіл, стілець; у передпокої – шафа-купе, підставка для взуття та чемодану; у санвузлі – умивальник, ванна, унітаз, біде. У номері: супутникове телебачення, DVD – плеєр, телефон, сейф, кондиціонер, фен, капці, халат, туалетний набір (шампунь, гель, мило).

Щодня: зміна постільної білизни, рушників і прибирання номера.

Штип завдань

17. Розрахуйте вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних:

у номер люкс вартістю 550 грн. заселився турист із США. Під час проживання він користувався послугами перекладача (вартість 275 грн.) та хімчистки (вартість послуги 125 грн.).

Заїзд: 15.03 в 19.00

Виїзд: 19.03 в 06.00

18. Розрахуйте вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних:

у двомісний номер вартістю 250 грн. заселився постійний клієнт.

Заїзд: 12.03 в 13.00

Виїзд: 15.03 в 12.00

Для постійних клієнтів у готелі передбачена знижка 10%.

19. Розрахуйте вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних:

у номер люкс вартістю 475 грн. заселився турист із Франції. Під час проживання він користувався послугами перекладача (вартість послуги 500 грн.) та замовляв у номер вечерю (вартість послуги 250 грн.).

Заїзд: 11.03 в 23.00

Виїзд: 16.03 в 14.00

20. Розрахуйте вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних:

у номер люкс вартістю 270 грн. заселилася молода жінка з дитиною (2 роки). Проживання дітям до 3-х років безкоштовне.

Заїзд: 10.03 в 18.00

Виїзд: 17.03 в 17.00

21. Розрахуйте вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних:

у номер люкс вартістю 450 грн. заселилися молодята. В номер замовили квіти та шампанське. Вартість послуги 200 грн. Політикою готелю для молодят передбачена знижка 15%.

Заїзд: 15.06 в 20.00

Виїзд: 17.06 в 20.00

22. Розрахуйте вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних:

у номер "апартаменти" вартістю 650 грн. заселився турист із Італії. Під час проживання він користувався послугами перекладача (вартість послуги 500 грн.) та замовляв у номер вечерю (вартість послуги 375 грн.).

Заїзд: 19.05 в 07.00

Виїзд: 21.05 в 16.00

23. Розрахуйте вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних:

В апартаменти вартістю 475 грн. заселився постійний клієнт.

Для постійних клієнтів у готелі передбачена знижка 10%.

Заїзд: 21.01 в 05.00

Виїзд: 24.01 в 22.00

24. Розрахуйте вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних:

В одномісний номер вартістю 370 грн. заселилася молода жінка з дитиною (2 роки). У номер клієнтка замовила колиску вартістю 25 грн./доба. Проживання дітям до 3-х років безкоштовне.

Заїзд: 14.03 в 16.00

Виїзд: 21.03. 11.00

25. Розрахуйте вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних:

у номер люкс вартістю 850 грн. заселилися молодята. В номер замовили квіти та шампанське (вартість послуги 200 грн.) та вечерю в номер (вартість послуги 400 грн.) Політикою готелю передбачена знижка для молодят 15%.

Заїзд: 11.03 в 17.00

Виїзд: 16.03 в 16.00

Приклад вирішення

Розрахуйте вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних:

у номер люкс вартістю 270 грн. заселилася молода жінка з дитиною (2 роки). У номер клієнтка замовила колиску вартістю 25 грн./доба. Проживання дітям до 3-х років безкоштовне.

Заїзд: 10.03 в 18.00

Виїзд: 17.03 в 17.00

1. Потрібно з'ясувати кількість повних діб:

дата виїзду – дату заїзду = кількість діб

17.03–10.03=7 діб

2. Встановити на скільки годин клієнт затримався після розрахункової години (12.00).

Потрібно пам'ятати! Плата за проживання в готелі стягується відповідно до єдиної розрахункової години – з 12:00 поточної доби за місцевим часом.

При розміщенні до розрахункової години (з 0 до 12 годин) плата за проживання не стягується.

У разі затримки виїзду споживача плата за проживання стягується в наступному порядку:

– не більше 6 годин після розрахункової години – погодинна плата;

– від 6 до 12 годин після розрахункової години – плата за половину доби;

– від 12 до 24 годин після розрахункової години – плата за повну добу (якщо немає погодинної оплати).

Клієнт виїхав о 17.00, тобто затримався після розрахункової години на 5 годин. Для нього діє погодинна оплата.

Отже, далі потрібно розрахувати вартість 5 годин проживання:

$$(270*5)/24=56,25 \text{ грн}$$

3. До вартості 7-х діб проживання потрібно додати вартість 5 годин:
 $(7*270)+56,25=1946,25 \text{ грн}$

Відповідь: загальна вартість проживання становить 1946,25 грн.

4. Звернути увагу на додаткові умови (знижки, додаткові послуги тощо). Розрахувати їх.

Потрібно пам'ятати! Якщо в готелі передбачена знижка – вона розповсюджується тільки на вартість проживання, на додаткові послуги знижка не передбачена.

Список рекомендованої літератури

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.

2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.

3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.

4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация / С. И. Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003.

5. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.

6. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.

7. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.

8. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В.О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид. переробл. і допов. – К. : Кондор, 2012. – 346 с.

9. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

10. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – 3-тє вид. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
11. Організація готельного господарства : навч. посібник / О.М. Головка, Н.С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К. : Кондор, 2012. – 338 с.
12. Проектування готелів : навч. посібник /А.А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. – К. : КНТЕУ, 2012. – 340 с.
13. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
14. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
15. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агеєва, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв, Ю. Л. Васянін, М. А. Жукова. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.
16. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / за ред. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. – К. : Вища шк., 2001.
17. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. – К. : Ліра – К, 2005. – 520 с.

„ІНОЗЕМНА МОВА (ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)”

Перелік теоретичних питань

Exam Grammar Points

1. Present Forms

Present Simple

Present Continuous

Present Perfect

Present Perfect Continuous

2. Past Forms

Past Simple

Past Continuous

Past Perfect

Past Perfect Continuous

3. Future Forms

Future Simple

Be Going To

Future Continuous

Future Perfect

Future Perfect Continuous

4. Passive Voice

5. Prepositions of place/time

6. Articles

7. There is/there are

8. Comparison of adjectives

9. a few/few, a little/little

10. much/many/a lot of

11. some/any

Vocabulary points:

- **Types of tourism**
- **Vocabulary, concerning tourism industry**
- **Derivatives (entertain-entertainment-entertaining-entertained etc)**
- **Misspelled words**

Topics for exam (денне)

1. **Tourism Business as Industry**
2. **Necessary Conditions for Tourism Development**
3. **Types of Tourism**

4. Adventure tourism
5. Space tourism
6. Medical Tourism
7. Cultural Tourism
8. Religious Tourism
9. Sports Tourism
10. Ecotourism
11. Latest Trends in Tourism
12. Extreme tourism
13. Jobs in Tourism: Required and Desirable Skills
14. Retail Travel Agency
15. Free Independent Travelers
16. Package Tours
17. Business Travel
18. Travel Insurance
19. Types of Tourists
20. Vital Roles of Government in Tourism
21. Tourism Promotion
22. Types of Advertising in Tourism
23. Customer Relationship Management
24. A job of Tour Operator
25. A job of Retail Travel Agent
26. A job of a Tour Guide
27. History of Tourism
28. Grand Tours
29. Development of Tourism in Ukraine
30. Travel agency. Setting it up and factors for its success

Exam Topics (заочне)

1. Tourism business as the world's largest industry and employer.
2. Necessary conditions for tourism development.
3. Retail travel agency.
4. Cultural tourism.
5. Religious tourism.
6. Extreme tourism and adventure travel.
7. Medical tourism.
8. Latest trends in tourism.
9. Wildlife tourism and safari.
10. Jungle tourism.
11. Rural and agritourism.

12. Water and nautical tourism
13. Jobs in tourism: required and desirable skills.
14. Travel agency. Setting it up and factors for its success
15. Types of tours. Advantages and disadvantages of each.
16. Types of tourists.
17. Business travel.
18. Regulation in tourism.
19. Tourism promotion.
20. Ghetto tourism and graffiti travel
21. Dealing with customers.
22. Vital roles of government in tourism.
23. Ecotourism.
24. Sports tourism.
25. Types of tourism.
26. Travel agents and tour operators.
27. Job of a sightseeing guide.
28. Development of Tourism in Ukraine
29. History of Tourism
30. The World Tourism Organization

Практичні завдання

1. Please respond to the following letter of complaint:

To Whom It May Concern:

I am writing regarding a tour that my wife and I took with your company on February 26, 2013. The brochure stated that we would see some of the most interesting sights of the city. Since we had visited the city before, we looked forward to seeing some new attractions.

On the morning of February 26, our tour guide picked us up in a small van. It did not look like any tour bus I had ever seen. Our tour guide drove us to the waterfront area and said that we could explore the area on our own. The tour guide said that he had to leave for a short time to arrange for our lunch.

By the time the tour guide came back, three hours had gone by! I was very angry and confronted him. I told him that this was the worst tour I had ever been on.

I am asking for a complete refund of the price of the tour. Please send a check to the address above for \$150.00 at your earliest convenience. I have enclosed a copy of the receipt for the tour.

Sincerely,
Kayne East

2. Write an essay about a place in Donbas region that is very popular because of its natural scenery.

Mention the following:

- the site's location;
- what attracts visitors;
- possible kinds of entertainment / activities;
- describe your experience of traveling to the site;
- how you feel about the place and its nature.

3. A school teacher wants your advice on where to take a group of schoolchildren (15-20 children at the age of 12-14) for winter holidays.

Please advise several countries and explain your choice

Write about sightseeing, excursions

If there are some options to learn something, like language courses etc.

Provide other relevant information.

4. Your friend has sent you a letter. Read it and write an answer.

Dear Joseph,

It was great to hear that you went to London during your summer holidays. I have always wanted to visit this wonderful city! Did you enjoy your journey? What places of interest did you visit? What impressed you most of all? Where did you stay? Write back as soon as possible!

Lots of love,
Suzanne

5. You have been asked to tell your American friend about one place of interest in Ukraine.

Provide the information:

- general information about the place;
- some facts about its history;
- enumerate the landmarks and historical buildings of the region;
- what attractions, activities and entertainment are available for tourists there;
- accommodation.

6. Your friend has sent you a letter. Read it and write an answer.

Dear Rob,

It was great to hear that you went to Moscow during your spring holidays. I have always wanted to visit this wonderful city. Did you enjoy your journey? What places of interest did you visit? What impressed you most of all? Did you like your hotel? Write back as soon as possible!

Love, Loren

7. You work for the travel company called “Traveldream”. Your boss wants you to write an advertisement about your company.

In your ad write:

- general information about the company, its history and location
- what kind of tours it provides;
- what other services it provides to customers;
- benefits regular clients enjoy;
- why clients should choose your company.

8. Your friend has sent you a letter. Read it and write an answer.

Hi, Helen!

I'm so excited! Because of my birthday, my parents presented me a trip to any place of the world, where I would like to travel. I can't decide where to go! Will you help me with this problem? What do you think I should do?

Love, Natalie

9. Your friend wants to go on a holiday with his family.

It consists of four people: two adults, aged 35 and 32, and 2 children, aged 6 and 3. Could you, please, recommend them where to go.

- recommend several places they would probably like
- write about amenities for children
- write about possible attractions they should visit
- write about what they should take care of

10. Your friend has sent you a letter. Read it and write an answer.

Dear Mike,

It was great to hear that you went to the Crimea during your summer holidays. I have always wanted to visit these wonderful places. Did you enjoy your journey? What places of interest did you visit? What impressed you most of all? Where did you stay? Write back as soon as possible!

Love, Grace

11. Your friend goes abroad for the first time and she asks you for advise on getting insurance.

Please, provide the following information:

- types of insurance
- what kind of insurance to get
- why it is necessary to get insurance

12. You are asked to write a short article for the travel brochure on visa requirements.

Please, provide the following information:

- tell about kinds of visa
- whether all countries have a visa regime with Ukraine
- how to get a visa
- other important information, necessary to be mentioned

13. You are asked to write a short article for the travel brochure on travelling by air.

Please, provide the following information:

- checking in at the airport
- checked luggage limitations
- requirements for hand luggage
- items, not allowed as hand luggage

14. Please respond to the following letter of complaint:

Dear Mr. Gray,

After successfully using your agency for many years, I recently experienced a terrible problem. I am writing to obtain compensation for a huge mistake for which I believe your company is responsible.

On March 1, 2013, I used Gray Travel to book my honeymoon trip to Hawaii. Your agent, Carla Drysdale, made all of the arrangements for us. She booked us on the American Airlines flight to Honolulu (Flight 444) on March 14, which was scheduled to arrive at 6 am on the morning of March 15. Upon our arrival at the San Francisco Airport, we discovered that our reservations had not been confirmed and the airline had overbooked the flight. Sadly, we were unable to get seats on the plane, which was the last American Airlines flight to Hawaii that day. We were unable to book seats on another airline, as we had already paid for this trip in full. Unfortunately, our credit limit was inadequate to book a different flight on another airline.

Because your agency caused the problems, we expect you to refund \$4539 for the aborted honeymoon trip.

Please call me before May 15 with confirmation that our request will be honored. If I don't hear from you, I will report you to the appropriate regulatory agencies in California and Hawaii.

Sincerely,
Jane Myers

15. Your parents would like to see Europe.

They need your advice on the choice of European Tour. Please, provide the following information:

- recommend the countries to visit
- what means of transportation to choose
- suggest the number of days for the tour
- tell about the best attractions worth seeing

16. Please respond to the following letter of complaint:

Dear Sir/Madam:

I recently booked a tour through your company to Paris. The trip was scheduled for March 7-15. I paid a deposit of \$300 to go on the tour and agreed to pay \$400 later. Attached are copies of receipts showing that payment was made in full for the tour.

On March 10, while in the Hôtel de Roubaix, my Sony VAIO Tap 20 tablet pc was stolen from my room. It has a value of \$1500, as evidenced by the attached receipt. I have reviewed the contract which I signed when booking my tour and concluded that your company has responsibility for replacing or paying for items stolen while on a tour. Therefore, I would like to have a full refund of the tablet PC (\$1500) as soon as possible. Thank you for your attention to this matter; I look forward to hearing from you.

Steve Hanson

17. Your friend wants your opinion on spending a honeymoon on a cruise ship.

Please, provide the following information:

- 1) advise on the choice of a cruise for the honeymoon
- 2) write about amenities and attractions on a cruise ship
- 3) write about accommodation on a cruise ship
- 4) precautions for the cruise trip

18. It is very popular now to go abroad for treatment.

You are asked to write about the choice of the country for face-lift surgery.

- what country to choose
- write about visa requirements for that country

- the length of stay and the price for the surgery and stay
- mention other types of medical help it is possible to get in that country
- provide other relevant information, like insurance etc.

19. Your friend has sent you a letter. Read it and write an answer.

Hi, Helen!

How are you? Hope you are doing well. I need your advice. We've decided to go to some ski resort this winter. It is going to be a company of 10 young people. Not all of us can ski well, but we want to get a good rest. Can you, please, advise a resort to choose, including days of stay, price for the trip, best time of travelling and other information you consider important. Please reply soon.

Love, Natalie

20. You are asked to write a short article for the travel brochure about what to do if the flight is cancelled

Please, provide the following information:

- what actions to take first
- what right the client has in this case
- who should take responsibility for the cancellation
- provide other relevant information

21. You are asked to write a short article about emergencies during your trip

You may provide the following information:

- problems with documents, loss of passport, money
- something was stolen
- you are lost
- there is some natural disaster
- flight cancellation etc.

22. Your friend has sent you a letter. Read it and write an answer.

Hi, Max!

How are you? Hope you are doing well. I need your advice. We've decided to go to spend New Year somewhere abroad. It is going to be a company of 10 young people. We would like some adventure, maybe some shopping as well, and something to see around. The problem is that we cannot spend much money for the trip as we're all students. Do you have any suggestions about what to do? I am sure you can help us. Waiting impatiently for your reply.

Love, Natalie

23. Ivan Karpov wants his 12-year old son to study English abroad.

Please, provide the following information:

- what country to choose
- write about visa requirements for that country
- the length of study and the price of the language courses
- advise on excursions to take
- provide other relevant information, like insurance etc.

24. You have recently received an e-mail from a friend of yours.

Write an answer.

Hi, Tanya!

Thank you for your letter! I'm fine and I am really excited because I've finally made up my mind to visit Ukraine.

I'm going to arrive in June and stay in your country for about a month. So I'll have enough time to travel. Could you tell me, please, about the best lodging options in your country? I would like to know about both expensive and more affordable variants. Should I book the rooms in advance? What places should I visit? Anything else I need to know?

Thank you so much!
Hope to hear from you soon!
Bye, Annie

25. You are asked to write a short article for the travel brochure about popular destinations for honeymoon

Please, provide the following information:

- countries, which are the most visited by the newlyweds?
- facilities and amenities available
- sightseeing, excursions
- prices
- other relevant information

26. A fashion magazine asks you to write a short article about shopping tours.

Please, provide the following information:

- countries to choose
- reasons for choosing them
- prices
- what to buy in these countries
- what sightseeing is recommended
- other relevant information

27. Your friend has sent you a letter. Read it and write an answer.

Hi, Helen!

How are you? Hope you are doing well. I need your advice. We've decided to go to some ski resort this winter. It is going to be a company of 10 young people. Are there any good ski resorts in Ukraine, because I think they will be not so expensive. What are the rates of these resorts? What facilities do they have? When is it better to go, how many days to you advise to stay? Oh, my God, I've asked so many questions, hope you will reply soon.

Love, Natalie

28. You are asked to write a short article for the travel brochure concerning fly-drive holidays

Please, provide the following information:

- enumerate several countries to visit
- explain your choice
- write about sightseeing, excursions
- prices
- other relevant information

29. Your friend has sent you a letter. Read it and write an answer.

Hi, Lena!

How are you? I haven't heard from you for a long time. I need your advice. We've decided to go to Israel. You visited it last year. Was it difficult to get there? Did you go as an individual tourist or purchased a tour? What do you think is better? Is it possible to get some treatment there? How expensive is it? What places do you recommend to see and what to bring from Israel? I've asked so many questions, hope you will reply soon.

Love, Kate

30. A popular magazine asks you to write a short article about carnival and festival tours

Please, provide the following information:

- countries to choose,
- kinds of tours and festivals they held and when
- prices
- what to buy in these countries
- what sightseeing is recommended
- other relevant information

Список рекомендованої літератури

1. Bernard & Colli Dictionnaire économique et financier. – Seuil, 1996. – 1500 с.
2. Freyhoff „Marktwirtschaft”. – К., 1999.
3. Nouvelle Édition „France”, Ministère des Affaires étrangères, 2004. – 270 с.
4. БербенецьЛ.І., ХистоваЛ.М. Business English Communication Course. – К. : КНЕТУ, 2004.
5. Бунтіна Л.Ф. Англійська мова ресторанної справи. – К. : КНТЕУ, 2000. – 172 с.
6. Буцикіна Н.Є. Ділова французька мова. Методичні рекомендації з ділового листування. – К. : КНТЕУ, 2007. – 420 с.
7. Буцикіна Н.Є., Образ О.Г. Збірник завдань для підготовки до державного іспиту з курсу французька мова за професійним спрямуванням. – К. : КНТЕУ, 2008. – 87 с.
8. Галаган В.Я. Збірник завдань для розвитку комунікативних навичок. К. : КНТЕУ, 2008. – 59 с.
9. Галаган В.Я. Німецька мова туризму та готельного господарства. – К. : КНТЕУ, 2007. – 420 с.
10. Галаган В.Я., Коваленко Л.В., Міра Л.А., Строкань Н.О. Німецька мова економіки, бухгалтерії, торгівлі і банківської справи. – К. : КНТЕУ, 2004. – 319 с.
11. Євгененко Д.А. Практична граматики німецької мови. – Вінниця, 2002.
12. Коваленко Л.В., Строкань Н.О. Німецька мова ділового спілкування. – К. : КНТЕУ, 2007. – 420 с.
13. Колечко О.Д. Ділова французька мова. – К. : КНТЕУ, 1999. – 360 с.
14. Колечко О.Д. Підручник з французької мови для студентів – економістів. – К. : КНТЕУ, 1998. – 244 с.
15. Корж В.В., Макарова О.О., Нікіфорова В.Г. Grammar Overview. – К. : КНТЕУ, 2008. – 78 с.
16. Кравченко В.О. Збірник оригінальних текстів для самостійної роботи студентів ФРГ ТБ. – К. : КНТЕУ, 2007. – 46 с.
17. ЛатигінаА.Г. Basic English of Economics. – К. : КНТЕУ, 2004.
18. ЛатигінаА.Г., Бессараб Н.В. I Major in Economics. – К.: КНТЕУ, 2004.
19. ОрликЛ.С., РудешкоЄ.В. English for Business Communication with Foreign Partners. – К. : КНТЕУ, 2002.

20. Рудешко С.В., Орлик Л.С. „Concise Business English”. – К. : КНТЕУ, 2006

21. Семідоцька В.А. Англійська мова менеджменту готельно-ресторанного бізнесу. – К. : КНТЕУ, 2004.

22. Степаненко Т.І. Французька мова туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. – К. : КНТЕУ, 2006. – 200 с.

Навчальне видання

ЩУКА Галина Петрівна
КАШИНСЬКА Олена Євгенівна
МЕЛЬНИКОВА Олександра Анатоліївна
ШЕХОВЦОВА Світлана Олександрівна

ДЕРЖАВНА АТЕСТАЦІЯ БАКАЛАВРА НАПРЯМУ ПІДГОТОВКИ
140103 ТУРИЗМ

Кваліфікація: бакалавр з туризму, фахівець з туристичного
обслуговування

За редакцією завідувача кафедри туризму, готельної і ресторанної справи,
д.п.н., проф. Щуки Г. П.

Здано до склад. 02.02.2015 р. Підп. до друку 3.02.2015 р.
Формат 60x84 1/8. Папір офсет. Гарнітура Times New Roman.
Друк ризографічний. ум. друк. арк. 9,03 наклад 100 прим. зам. № 15.

Видавництво Державного закладу
„Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”