


НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

навчально-науково-виробничий центр

кафедра менеджменту

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри менеджменту

 Неллі ЛЕОНЕНКО

"31" серпня 2021 р.

ПРОГРАМА

АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

обов'язкова професійна

за освітньо-професійною програмою «Туризм»

підготовки бакалавра

у галузі знань 24 «Сфера обслуговування»

за спеціальністю 242 «Туризм»

мова навчання українська

2021 рік

Програма атестаційного екзамену розроблена відповідно до освітньо-професійної програми «Туризм» для підготовки бакалавра в галузі знань 24 «Сфера обслуговування» за спеціальністю 242 «Туризм».

Розробники:

завідувач кафедри менеджменту, доктор наук з державного управління
Леоненко Н.А.;

доцент кафедри, доктор наук з державного управління, доцент Поступна О.В.;

доцент кафедри, кандидат педагогічних наук, доцент Тюріна Д.М.;

старший викладач кафедри, кандидат наук з державного управління
Грабар Н.С.;

викладач кафедри, доктор наук з державного управління, старший дослідник
Помаза-Пономаренко А.Л.

Рецензенти:


декан факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу,
доктор наук з державного управління, доцент Резніков В.В.;

директор Обласного комунального закладу «Харківський організаційно-методичний центр туризму», кандидат наук з державного управління
Холодок В.Д.

Програму атестаційного екзамену рекомендовано кафедрою менеджменту

Протокол від «31» серпня 2021 року № 1


Завідувачка кафедри менеджменту

 Неллі ЛЕОНЕНКО

«31» серпня 2021 року

Схвалено проектною групою освітньої програми «Туризм»

Гарант освітньої програми

 Неллі ЛЕОНЕНКО

«31» серпня 2021 року

Схвалено вченою радою навчально-науково-виробничого центру

Протокол від «25» серпня 2021 року № 2

Начальник навчально-науково-виробничого центру

 Світлана ДОМБРОВСЬКА

«25» серпня 2021 року

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Атестаційний екзамен здобувачів вищої освіти (далі – здобувачі) передбачений структурно-логічною схемою підготовки фахівця першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Туризм». Він орієнтований на діагностику рівня теоретичних і практичних знань, умінь і навичок, достатніх для успішного виконання професійних обов'язків за спеціальністю 242 «Туризм» у сфері рекреації та туризму.

Програма і порядок проведення атестаційного екзамену визначається:

- Законом України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 р. № 1556-VII;
- Національною рамкою кваліфікацій від 25 червня 2020 р. № 519;
- Галузевим стандартом вищої освіти України за спеціальністю 242 «Туризм» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для першого (бакалаврського) рівня освіти (затверджений наказом Міністерства освіти і науки України від 04.10.2018 р. № 1068);

- наказом НЦЗУ «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті цивільного захисту України» від 17 червня 2021 р. № 114;

- наказом НУЦЗУ «Положення про порядок створення та організацію роботи екзаменаційних комісій щодо атестації осіб, які здобувають ступінь бакалавра та магістра в Національному університеті цивільного захисту України» від 17 червня 2021 р. № 113;

- наказом НУЦЗУ «Положення про зразки та порядок виготовлення документів про вищу освіту, у тому числі спільних і подвійних дипломів у Національному університеті цивільного захисту України» від 12 березня 2021 р. № 50;

- Кодексом академічної доброчесності Національного університету цивільного захисту України від 11 травня 2018 р.;

- освітньо-професійною програмою «Туризм» (галузь знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 242 «Туризм», перший рівень вищої освіти, ступінь – бакалавр), затверджена головою вченої ради НУЦЗУ 17.06.2021 р. № 10;

- навчальним планом НУЦЗУ та іншими нормативними документами.

Програма атестаційного екзамену включає перелік питань з дисциплін циклів загальної та професійної підготовки, передбачених освітньо-професійною програмою «Туризм» та навчальним планом НУЦЗУ.

Атестаційний екзамен представлений комплексом кваліфікаційних завдань, які дозволяють виявити рівень підготовленості здобувачів вимогам освітньо-професійної програми.

1. ВИМОГИ ДО РІВНЯ ПІДГОТОВКИ ВИПУСКНИКА

1.1. Програмні компетентності

Відповідно до освітньо-професійної програми «Туризм» для підготовки бакалавра в галузі знань 24 «Сфера обслуговування» за спеціальністю 242 «Туризм» в результаті навчання здобувачі повинні оволодіти такими програмними компетентностями:

інтегральна компетентність – здатність комплексно розв’язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

загальні компетентності:

- K01 Здатність реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
- K02 Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.
- K03 Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.
- K04 Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.
- K05 Прагнення до збереження навколишнього середовища.
- K06 Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
- K07 Здатність працювати в міжнародному контексті.
- K08 Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- K09 Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
- K10 Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
- K11 Здатність спілкуватися іноземною мовою.
- K12 Навички міжособистісної взаємодії.
- K13 Здатність планувати та управляти часом.
- K14 Здатність працювати в команді та автономно.

професійні компетентності спеціальності:

- K15 Здатність та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.
- K16 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- K17 Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій.
- K18 Здатність аналізувати діяльність суб’єктів індустрії туризму на всіх

- рівнях управління.
- K19 Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.
 - K20 Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).
 - K21 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.
 - K22 Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.
 - K23 Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.
 - K24 Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.
 - K25 Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.
 - K26 Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.
 - K27 Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами. Уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.
 - K28 Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного мислення та несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.
 - K29 Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.
 - K30 Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

1.2. Програмні результати навчання здобувачів

- ПР01 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.
- ПР02 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.
- ПР03 Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.
- ПР04 Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору.
- ПР05 Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.
- ПР06 Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

- ПР07 Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.
- ПР08 Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.
- ПР09 Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
- ПР10 Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).
- ПР11 Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами) на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.
- ПР12 Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
- ПР13 Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.
- ПР14 Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.
- ПР15 Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.
- ПР16 Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадської свідомості.
- ПР17 Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.
- ПР18 Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
- ПР19 Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.
- ПР20 Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.
- ПР21 Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.
- ПР22 Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

2. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Атестація здобувачів за спеціальністю 242 «Туризм» проводиться у формі **атестаційного екзамену**. Вона проводиться за такими принципами:

- академічна доброчесність;
- об'єктивність;
- прозорість і відкритість;
- незалежність;
- нетерпимість до проявів корупції та хабарництва;
- інтеграція у міжнародний освітній і науковий простір;
- єдність методики оцінювання результатів.

Атестація здобувачів здійснюється екзаменаційною комісією, до складу

якої можуть включатися представники роботодавців та їх об'єднань. На підставі рішення екзаменаційної комісії НУЦЗУ особі, яка успішно виконала освітню програму на певному рівні вищої освіти, присуджується відповідний ступінь вищої освіти та присвоюється відповідна кваліфікація.

Екзаменаційна комісія створюється як єдина для усіх форм навчання в складі голови та членів екзаменаційної комісії зі спеціальності на навчальний рік. Залежно від кількості випускників можливе створення декількох екзаменаційних комісій.

До складу екзаменаційної комісії включаються професори та доценти НУЦЗУ, які здійснюють підготовку фахівців за спеціальністю 242 «Туризм».

Кількість членів екзаменаційної комісії – чотири особи (в окремих випадках рішенням першого проректора НУЦЗУ за поданням завідувача випускової кафедри з відповідним обґрунтуванням – до шести осіб).

Розклад роботи та склад екзаменаційної комісії затверджується наказом ректора не пізніше ніж за місяць до початку атестації відповідно до графіка освітнього процесу.

Складання атестаційного екзамену проводиться за участю не менше 2/3 складу екзаменаційної комісії та обов'язкової присутності голови екзаменаційної комісії (виконуючий обов'язки голови екзаменаційної комісії призначається за наказом ректора).

Розклад роботи екзаменаційної комісії складається навчально-методичним відділом та затверджується ректором НУЦЗУ не пізніше ніж за місяць до початку проведення атестації випускного курсу (для денної форми навчання – 4 курс, для заочної – 5 курс). Опублікування розкладів роботи екзаменаційних комісій та проведення атестації здійснюється підрозділом навчально-методичним відділом та на веб-ресурсах НУЦЗУ.

Результати атестаційного екзамену оголошуються головою екзаменаційної комісії у день його проходження.

У разі проведення атестації здобувача екзаменаційною комісією, до складу якої входить близька особа здобувача, атестація проводиться без участі близької особи. Член екзаменаційної комісії звертається з відповідною заявою до голови екзаменаційної комісії з клопотанням про відвід. У випадку, коли близькою особою здобувача є голова екзаменаційної комісії, клопотання голови про відвід адресується ректору НУЦЗУ. Відповідні заяви, після прийняття по них рішення, додаються до протоколу екзаменаційної комісії.

Здобувач, який під час складання атестації набрав менше балів, ніж визначена в НУЦЗУ межа незадовільного навчання за 100-бальною шкалою, або був не допущений до атестації, відраховується з НУЦЗУ за невиконання індивідуального навчального плану.

Спірні питання щодо оцінок, одержаних здобувачами під час атестації, вирішуються екзаменаційною комісією.

2.1. Порядок проходження атестаційного екзамену.

1. Голова екзаменаційної комісії:

— представляє присутнім членів комісії, посилаючись на відповідний наказ;

— перед початком атестаційного екзамену оголошує процедуру його проведення, регламент, критерії оцінювання, термін оприлюднення результатів атестаційного екзамену, вимоги до формулювання та оформлювання відповідей на екзаменаційний білет, правила застосування матеріалів, якими дозволяється користуватись під час екзамену. Повідомляється також, що під час виконання завдання студентам заборонено:

— мати при собі засоби зв'язку, пристрої зчитування, обробки, збереження та відтворення інформації (всі технічні засоби треба залишити в спеціально відведеному місці аудиторії);

— використання друкованих або рукописних матеріалів, інших засобів та предметів.

При порушенні даних вимог здобувач позбавляється права на атестацію, а результат атестаційного екзамену анулюється.

З метою виявлення заборонених засобів під час атестаційного екзамену можливе проведення технологічної перерви. У цьому випадку робота над відповіддю призупиняється. Час, витрачений на проведення технологічної перерви, додається до регламенту.

Здобувачі мають право з дозволу голови екзаменаційної комісії вийти з аудиторії до закінчення роботи над відповіддю на екзаменаційний білет. Якщо здобувачу потрібно вийти з аудиторії, то він повинен залишити екзаменаційне завдання й бланк відповіді на робочому столі. Час, який здобувач провів за межами аудиторії, не додається. Одночасний вихід кількох здобувачів з однієї аудиторії до завершення екзамену заборонено.

2. Члени екзаменаційної комісії надають кожному здобувачу екзаменаційний білет та бланки відповідей на нього.

3. Голова екзаменаційної комісії фіксує та оголошує час початку та завершення формулювання відповідей на запитання екзаменаційного білету.

4. Здобувач самостійно формулює відповіді на запитання екзаменаційного білету.

5. Члени екзаменаційної комісії контролюють дотримання правил проведення атестаційного екзамену.

6. По завершенню регламенту здобувачі подають бланки власних відповідей на запитання екзаменаційного білету членам екзаменаційної комісії, які одночасно ідентифікують особу здобувача (на підставі залікової книжки).

7. Екзаменаційна комісія заслуховує та оцінює відповіді здобувачів на запитання екзаменаційного білету.

2.2. Завдання екзаменаційної комісії:

— комплексне вимірювання та оцінка рівня сформованості компетентностей здобувачів, що визначаються вимогами стандартів вищої освіти та освітньо-професійною програмою «Туризм» бакалаврського рівня вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм»;

- прийняття рішення про присудження здобувачам відповідного ступеня, присвоєння відповідної кваліфікації та видачу диплома (диплома з відзнакою);
- винесення рекомендації щодо вступу випускника до магістратури за фахом;
- розробка пропозицій щодо підвищення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти за спеціальністю.

3. ПОВНОВАЖЕННЯ УЧАСНИКІВ АТЕСТАЦІЇ

3.1. Повноваження екзаменаційної комісії

Голова екзаменаційної комісії:

- до початку першого засідання екзаменаційної комісії ознайомлює всіх членів екзаменаційної комісії з їхніми обов'язками, доводить до їх відома основні завдання та вимоги щодо атестації, рейтингові системи оцінювання атестаційних екзаменів, розклад роботи екзаменаційної комісії, особливості організації та проведення атестаційних екзаменів;
 - забезпечує роботу екзаменаційної комісії відповідно до затвердженого розкладу;
 - розподіляє між членами екзаменаційної комісії роботу:
 - з перевірки екзаменаційних робіт здобувачів у разі проведення атестаційного екзамену у письмовій або дистанційній формі;
 - з підготовки окремих питань для звіту про результати роботи екзаменаційної комісії;
 - контролює роботу секретаря екзаменаційної комісії щодо підготовки необхідних документів для роботи екзаменаційної комісії та оформлення протоколів;
 - складає звіт за результатами роботи екзаменаційної комісії.

Присутність голови екзаменаційної комісії обов'язкова під час проведення атестаційних екзаменів, обговорення результатів атестації, вирішенні питань про присудження відповідних ступенів вищої освіти та присвоєння кваліфікацій, прийнятті рішення про видачу дипломів (дипломів з відзнакою) або відмову в їх видачі (з необхідною аргументацією).

Члени екзаменаційної комісії

Члени екзаменаційної комісії оцінюють відповіді за затвердженою рейтинговою системою оцінювання при проведенні атестаційного екзамену в усній формі кожного здобувача, що доручені їм головою комісії для перевірки.

Члени екзаменаційної комісії беруть участь в обговоренні результатів атестації здобувачів та виставленні оцінок, прийнятті рішення про присудження відповідного ступеня вищої освіти, присвоєння кваліфікації та про видачу дипломів (дипломів з відзнакою).

Секретар екзаменаційної комісії

Секретар екзаменаційної комісії:

— подає до екзаменаційної комісії до початку її роботи супровідні документи: накази, розпорядження, списки здобувачів, допущених до атестації, завірені начальником ННВЦ, відомості про результати навчання здобувачів, їхні залікові книжки, комплекси екзаменаційних матеріалів до проведення атестаційних екзаменів;

— готує бланки протоколів, веде протоколи засідання комісії і надає їх на підпис голові та членам комісії;

— робить записи в залікових книжках здобувачів про результати атестації й надає їх на підпис голові та членам екзаменаційної комісії;

— після засідань екзаменаційної комісії подає до навчально-методичного відділу НУЦЗУ звіт за результатами роботи екзаменаційної комісії, відповідальній особі ННВЦ протоколи роботи екзаменаційної комісії та підсумки складання атестаційних екзаменів для оформлення наказів про завершення навчання здобувачів на першому бакалаврському рівні вищої освіти або відрахування за невиконання індивідуального навчального плану здобувачів, які отримали незадовільні результати атестації чи були до неї недопущені.

Секретар екзаменаційної комісії не бере участі в оцінюванні підготовки здобувачів і не має права голосу в прийнятті рішення про присудження здобувачам відповідного ступеня вищої освіти і присвоєння кваліфікації та видачі диплома (диплома з відзнакою).

3.2. Повноваження здобувачів вищої освіти

Здобувач зобов'язаний складати атестаційний екзамен та безумовно виконувати правила його проведення.

Здобувач має своєчасно прибути на атестацію або попередити завідувача випускової кафедри та голову екзаменаційної комісії (через секретаря екзаменаційної комісії) про неможливість присутності на атестації із зазначенням причин та наступним наданням документів, які засвідчують поважність причин.

У разі відсутності документів, що засвідчують поважність причин відсутності здобувача на атестації, екзаменаційною комісією може бути прийнято рішення про неатестацію його як такого, що не з'явився на атестацію без поважних причин, з подальшим відрахуванням з НУЦЗУ.

Якщо здобувач не мав змоги заздалегідь попередити про неможливість своєї присутності на атестації, але в період роботи екзаменаційної комісії надав необхідні документи, що засвідчують поважність причин відсутності здобувача на атестації, за поданням начальника ННВЦ/ректора університету відповідним наказом по НУЦЗУ вносяться зміни до розкладу роботи екзаменаційної комісії.

Здобувач повинен отримати документ про вищу освіту.

4. ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Програма атестаційного екзамену укладена на основі робочих програм навчальних дисциплін обов'язкової професійної компоненти, таких як: «Основи туризмознавства», «Краєзнавство, країнознавство та географія туризму», «Інфраструктура туризму», «Організація екскурсійної діяльності», «Менеджмент з туризму», «Технології туристичної діяльності», «Правове регулювання туристичної діяльності», «Бухгалтерський облік в туристичній діяльності».

Зміст програми атестаційного екзамену

Модуль 1. Основи туризмознавства

Програма дисципліни «Основи туризмознавства» розкривається в таких темах:

1. Історичні передумови виникнення та розвитку туризму.
2. Роль і значення туризму в сучасному світі.
3. Функції туризму, умови та фактори його розвитку.
4. Класифікації в туризмі.
5. Організація ринку туристських послуг.
6. Туристський продукт: сутність, основні властивості. Проектування, просування і реалізація турпродукту.
7. Міжнародні туристські організації.
8. Міжнародні документи у сфері туризму. Основні показники розвитку.
9. Безпека туристських подорожей та страхування.
10. Гендерний аспект туризму.
11. Формування та реалізація туристської політики держави.
12. Механізми державного регулювання туризму.
13. Ліцензування туристської діяльності та сертифікація туристських послуг.
14. Професійна діяльність у туризмі.

Зміст програми.

1.1. Історичні передумови виникнення та розвитку туризму.

Сутність та завдання курсу «Основи туризмознавства» як наукової дисципліни. Основні поняття та визначення в туризмі: турист, туризм, туристична діяльність, туристична індустрія, туристичні ресурси. Туристична галузь та її вплив на розвиток світового господарства. Соціально-економічне значення туризму у розвитку суспільства.

Періодизація історії туризму. Етапи становлення та розвитку світового туризму та їх характерні риси. Мандрівництво як джерело зародження туризму в Україні. Функції туризму в суспільстві.

Класифікація туризму: залежно від мети подорожі (пізнавальний, рекреаційний, розважальний, релігійний, освітній, етнічний, екзотичний, екстремальний, пригодницький, івент-туризм (подієвий)); за терміном

подорожі (поїздки вихідного дня, середньо термінові, довгострокові); залежно від засобу пересування та виду транспорту (пішохідний, лижний, кінний, санний, вело-, мототуризм, автотуризм, авіатуризм, залізничний, морський (річний), подорожі на вітряних кулях); за сезоном (зимовий, літній, подорожі в міжсезоння); за рівнем організованості (організований, діловий, приватний); відповідно до демографічного та соціального складу учасників подорожі (дитячий, шкільний, молодіжний, подорожі для людей похилого віку, подорожі для інвалідів, сімейний); за спрямованістю туристських потоків (в'їзний іноземний (активний), виїзний за кордон (пасивний), виїзний внутрішній); відповідно до принципу оплати (комерційний, приватний, інсентив-туризм); за спеціалізованою організацією.

Готельне господарство та підприємства харчування. Класифікація готельних підприємств в Україні та світі. Система зірок. Особливості класифікації готелів в Україні: ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»; ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». Класи підприємств громадського харчування. Особливості класифікації закладів ресторанного господарства в Україні: ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Транспортні послуги в туризмі: авіатранспорт, залізничний транспорт, водний транспорт. Організатори туризму: турагенства, туроператори. Екскурсійне обслуговування. Загальні положення.

Турпродукт: загальна термінологія та сутність. Склад туристського продукту. Тур, туристсько-екскурсійні послуги, туристські товари. Характерні та супутні туристські послуги й товари. Основні і додаткові послуги при формуванні турпаketу. Турпаket та чинники, що впливають на його організацію. Основні напрями робіт з підготовки турів: підготовка індивідуальних турів (на замовлення), підготовка інклюзивних турів. Туристські маршрути та їх класифікація. Програма обслуговування туристів. Класи обслуговування стосовно туру: «люкс», перший, туристський, економічний. Властивості турпродукту. Єдині вимоги до турпродукту. Проектування турпродукту. Формування турпродукту. Експериментальна перевірка туру. Просування і реалізація турпродукту. Внутрішні та зовнішні канали збуту.

1.2. Формування міжнародної туристичної політики.

Туристські організації та їх класифікації: за національно-територіальною та суспільно-державною ознаками. Класифікація туристських організацій за видом і сферою діяльності. Конвенції, міжнародні договори і угоди у міжнародному туризмі.

Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку туризму. Основні завдання статистики туризму: організація статистичного спостереження за потоками туристів, місцями їхнього розміщення, характеристиками поїздок, оптовою і роздрібною торгівлею, транспортом, будівництвом, зайнятістю, фінансовим посередництвом, доходами і витратами. Відвідувач як основна концепція системи статистики туризму. Туристські витрати. Витрати відвідувача як надходження (доходи) для

приймаючої сторони і витрати для країни виїзду після повернення з закордонної поїздки. Класифікації, що відносяться до туристського попиту. Статистичні оцінки попиту споживачів туристичних послуг. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності.

Поняття «безпека в туризмі». Міжнародний досвід розробки заходів безпеки і захисту туристів. Національні програми гарантування безпеки і захисту туристів. Безпечні умови та небезпечні умови для туризму. Заходи, які в межах своїх повноважень вживають органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, щодо безпеки в туризмі. Забезпечення безпеки туристів суб'єктами туристичної діяльності. Держава як гарант захисту законних прав та інтересів іноземних туристів відповідно до законодавства та міжнародних договорів України, а також прав та інтересів громадян України, які здійснюють туристичні подорожі за кордон.

Страховання у сфері туризму. Страхові випадки. Страхові договори.

Поняття «гендер». Гендерна політика. Гендерна рівність. Внесок жінок у розвиток подорожей та туризму. UNWTO: гендерна рівність у туристичній сфері. Специфіка гендерного розподілу праці в туристичній сфері. Статистика зайнятості жінок в туристичній сфері. «Гендерна піраміда» в туризмі. Гендерні особливості поведінки туристів. Умови безпечного подорожування жінок-туристів.

1.3. Формування державної політики в галузі туризму в Україні.

Туристська політика: поняття, суб'єкти, об'єкти. Рівні формування та реалізації туристичної політики держави. Основні стратегічні цілі та завдання туристичної політики. Методи реалізації туристичної політики: адміністративно-правові, фінансово-економічні, соціально-психологічні. Ефективність туристичної політики. Туристична політика України на сучасному етапі. Туристична політика України у сфері міжнародних відносин. Видова сегментація перспективних ринків туристичних послуг в Україні.

Основні важелі впливу держави на туристську діяльність. Державний механізм управління в туристській сфері. Короткостроковий та довгостроковий вплив розвитку туризму на національну економіку країни й окремих її регіонів. Інституційне забезпечення та шляхи реалізації туристичної політики. Правове забезпечення та основні пріоритети державної туристичної політики. Фінансовий та економічний механізми державного регулювання туристичної сфери

Ліцензування туристської діяльності: основні цілі. Основні терміни, що використовуються при ліцензуванні діяльності туристських підприємств. Порядок отримання ліцензії на туроператорську діяльність: подача документів, одержання ліцензії, плата за ліцензію, підстави для переоформлення ліцензії. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності. Сертифікація: загальне поняття. Сертифікат відповідності. Обов'язкова та добровільна сертифікація. Порядок і правила сертифікації послуг у сфері туризму. Стандартизація: основні принципи та завдання.

Професійна діяльність в туризмі. Агент по організації туризму. Екскурсовод і гід-перекладач. Менеджер туризму. Професійна етика у

туристичній діяльності. Особливості взаємодії працівників туристичних підприємств зі споживачами туристичних послуг.

Модуль 2. Краєзнавство, країнознавство та географія туризму

Програма дисципліни «Краєзнавство, країнознавство та географія туризму» розкривається в таких темах:

1. Краєзнавство як навчальна дисципліна та науковий напрям.
2. Теоретико-методологічні засади краєзнавства.
3. Історичні аспекти туристичного краєзнавства.
4. Музеї як об'єкти краєзнавчо-туристичної діяльності.
5. Методологічні основи туристичного країнознавства.
6. Сучасні світові тенденції.
7. Країни Європи.
8. Короткий огляд країн з високим рівнем розвитку туризму.
9. Туризм як соціальне явище.
10. Туристські ринки і послуги в туризмі.
11. Рекреаційне та туристичне районування.

Зміст програми.

2.1. Краєзнавство.

Визначення поняття «краєзнавство». Об'єкт, предмет, задачі та функції туристського краєзнавства. Джерела національного краєзнавства (краєзнавча бібліографія, картографічні, усні джерела, спостереження та ін.). Термінологічні дискусії та їх значення для визначення статусу краєзнавства. Історична періодизація туристського краєзнавства.

Методи в туристсько-краєзнавчій діяльності (літературний, статистичний, картографічний, візуальний, анкетний, експедиційний, описовий, моделювання, математичні, економічний, соціологічний). Напрямки краєзнавчих досліджень (історичний, етнографічний, літературний, географічний, мистецький). Рівні туристсько-краєзнавчих досліджень (державне, шкільне, громадське краєзнавство).

Витоки краєзнавства (від появи найдавнішої людини 140 тис. років тому – до XVII ст.). Зародження наукового краєзнавства (від початку XVIII – до середини XIX ст.). Становлення краєзнавства (остання третина XIX – початок XX ст.). Організація краєзнавства в Україні (від 20-30-х рр. XX ст. – до сьогодні).

Музеї – державні та громадські установи, що займаються краєзнавчо-освітньою діяльністю. Основний термінологічний апарат. Напрями музейної справи. Особливості та специфіка музеїв. Науково-дослідна робота, її завдання, форми й види.

Роль музеїв у розвитку суспільства. Класифікація музеїв України (типи (науково-освітні масові або публічні, науково-дослідні або академічні, навчальні), профілі музеїв (історичні, краєзнавчі, мистецтвознавчі (художні), меморіальні, літературні, природничо-наукові, галузеві).

2.2. Туристичне країнознавство.

Основні етапи країнознавчих знань. Інституціоналізація країнознавства

(стихійно-описовий період, період формування класичного країнознавства, період «університетського країнознавства»). Антропогеографічний напрямок. Економіко-географічний напрямок. Об'єкт вивчення комплексного країнознавства.

Концепції країнознавчих досліджень (концепція проблемного країнознавства; концепція поєднання країнознавства із вирішенням глобальних проблем людства; концепція економіко-географічного країнознавства, що ґрунтується на ідеї про територіальну структуру господарства країни; концепція середовища суспільного розвитку як предмета країнознавства, що розглядається у межах усієї географії на території; концепція географічного країно влаштування; концепція культурно-образного країнознавства). Предмет комплексного країнознавства.

Історія становлення та розвиток туристичного країнознавства. Місце країнознавства у системі туризмознавчих дисциплін. Функції країнознавчої дисципліни (світоглядна, методологічна, конструктивна, інформаційна, дидактична). Завдання країнознавства.

Цивілізаційний підхід до вивчення країн сучасного світу (ідеї, концепції, визначення поняття, основні цивілізації (сінська (китайська), японська, індуїстська, ісламська й західна) та їх характеристики).

Глобалізація (визначення поняття, види, рівні, чинники розвитку; глобалізація в туризмі). Міжнародна інтеграція. Економічна інтеграція. Транснаціоналізація. Форми міжнародної економічної інтеграції. Міжнародні організації: цілі, завдання, типи.

Геоенкономіка: поняття, рівні, суб'єкти. Геоенкономічний простір. Геополітика: поняття, об'єкт дослідження. Регіоналізація: сучасні підходи до поділу світу та окремих країн на регіони. Природні та історичні відмінності. Чинники розвитку певної спеціалізації господарства окремого регіону. Теорія регіоналізації. Регіоналізм, регіональні науки.

Регіону світу. Загальна характеристика (галузі господарства – машинобудування, лісова промисловість, рослинництво, тваринництво, аграрний сектор). Регіони Європи (Західна, Північна, Південна, Східна (Центральна), Південно-Східна Європа). Значення Європейського Союзу у розвитку економіки Європи. Країни з високим рівнем розвитку туризму.

2.3. Географія туризму.

Туризм як результат пересування людей по різних туристських маршрутах. Співвідношення понять «дозвілля», «відпочинок», «рекреація». Історія виникнення і розвитку подорожей і туризму (початковий етап, етап становлення туристичного бізнесу, етап розвитку туризму як галузі індустрії, етап монополізації туристичної індустрії).

Туризм як сучасна галузь «невидимого експорту»: туристський імпорт, туристський експорт, туристське враження. Прямий і непрямий вплив розвитку туризму на економіку регіону чи країни.

Уявлення про туристичні ринки: поняття, ознаки. Джерела збору інформації про стан зарубіжних і вітчизняних туристських ринків (первинні, вторинні (внутрішні, зовнішні)). Чинники, що визначають на сегментацію

міжнародного туристського ринку (політика і право; безпека подорожі; економіка та фінанси; культура; соціодемографічні процеси; стан транспорту та інфраструктури; розвиток торгівлі; новітні технології). Регіональні та національні туристичні ринки: типи, основні туристичні потоки світу. Послуги на туристичному ринку: поняття, специфічні риси, види, призначення.

Процес рекреаційного та туристського районотворення та його характеристика (етапи, принципи, визначення, вимоги, ієрархія туристських районів, концепція формування туристсько-рекреаційних систем).

Районоутворюючі ознаки в туризмі (структура рекреаційних і туристських функцій залежно від переважаючого використання туристсько-рекреаційних ресурсів; ступінь туристсько-рекреаційної освоєності території; ступінь відкритості району; перспективність освоєння) та головні риси туристичних районів (визначення поняття «туристський район», чинники привабливості, відмінності районів).

Рекреаційна оцінка території та формування рекреаційних районів: загальні завдання по оцінці; врахування економічних показників; основні та додаткові чинники, що впливають на рекреаційну оцінку території. Рекреаційна функція місцевості. Рекреаційний район. Рекреаційна місцевість. Рекреаційний мікрорайон. Туристичне районування території України.

Модуль 3. Інфраструктура туризму

Програма дисципліни «Інфраструктура туризму» розкривається в таких темах:

1. Сутність та характеристика інфраструктури туризму.
2. Виробнича інфраструктура туризму.
3. Інституціональна інфраструктура туризму.
4. Соціальна інфраструктура туризму.
5. Інформаційна інфраструктура туризму.
6. Інфраструктура туropolерейтингу.
7. Організація надання послуг розміщення в туризмі.
8. Особливості функціонування готелів як основної складової засобів розміщення.
9. Організація надання послуг харчування в туризмі.
10. Організація роботи підприємств харчування.
11. Організація роботи підприємств харчування.
12. Інфраструктура сектору дозвілля і розваг.
13. Основи організації та управління анімаційною діяльністю в туризмі.
14. Гарантування захисту та безпеки туристів.

Зміст програми.

3.1. Загальна інфраструктура туризму

Сутність інфраструктури туризму, її характерні ознаки. Загальна та спеціальна інфраструктура. Склад туристичної інфраструктури. Інфраструктура суб'єкта господарювання туристичної галузі. Соціально-економічна сутність інфраструктури туризму. Складові інфраструктури туристичної індустрії.

Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності. Рекомендована UNWTO схема класифікації транспорту, що застосовується в туризмі (сухопутний, водний, повітряний транспорт). Система транспортного забезпечення в туризмі (туристські перевезення, трансфер, транспортне обслуговування програмних заходів щодо туру). Чинники, від яких залежить вибір підприємством транспортних засобів для забезпечення туристської подорожі.

Перевезення сухопутним транспортом: автомобільним транспортом (види і напрями автопослуг, групи автобусного парку, тахограф і його значення, підготовка й організація подорожі); залізничним транспортом (сутність, види, категорії поїздів і вагонів, класифікація та характеристика турів, система пільгових квитків).

Подорожі водним транспортом, їх переваги та недоліки. Круїзи: сутність, організація, категорії компаній та класифікація кают, найбільші круїзні оператори, цінова класифікація, географія круїзів. Тури на парусних суднах. Морські (річкові) прогулянки.

Перевезення повітряним транспортом: сутність, найбільші авіакомпанії, рівні регулювання, види авіації, пільги для туристів, класифікація класів обслуговування та їх характеристика, норми багажу, види харчування. Чартер, класифікація чартерних рейсів. Основні види тарифів на авіаперевезення та їх характеристика.

Інтеграція різних видів транспорту при перевезенні туристів.

Інституціональна система міжнародного туризму. Міжнародні організації та їх роль в регулюванні й управлінні туристичною діяльністю. Рівні інституціональної системи ЄС у сфері міжнародного туризму: перший – загальні інститути ЄС, які розв’язують окремі питання туристичної галузі, та громадські європейські організації за різними напрямками туристичної діяльності; другий – національні туристичні організації. Громадські регіональні організації у сфері туризму, характеристика їх діяльності.

Структура державного регулювання в галузі туризму України. Сучасні суб’єкти державного управління туристичною сферою в Україні. Громадські об’єднання України у сфері туризму. Найважливіші проекти, що були ініційовані та реалізовані завдяки підтримці Всеукраїнською спілкою громадських організацій «Ради з питань туризму та курортів».

Соціальна інфраструктура туризму – комплекс закладів охорони здоров’я, торгівлі; парки культури, музеї, бібліотеки, концертні зали тощо.

Надання санаторно-курортних послуг в системі туристської індустрії. Основні поняття про санаторно-курортні заклади. Характерні особливості санаторно-курортних послуг. Принципи організації санаторно-курортного лікування. Організація взаємодії туристських і санаторно-курортних підприємств. Перспективи розвитку санаторно-курортного комплексу України.

Рекреаційні ресурси, їх оцінка за показниками привабливості і пропускну здатність. Критерії екзотичності та унікальності. Внутрішня і зовнішня, горизонтальна і вертикальна різноманітності краєвиду. Набір показників, що характеризують різноманітність краєвиду заліснених територій. Кутова

величина пейзажу. Комфортність рекреаційних ресурсів для організму людини. Рекреаційний потенціал території.

Сутність основних понять інформаційних технологій. Основні напрямки автоматизації роботи туристських підприємств. Рівні сучасних інформаційних технологій, що використовуються на туристському підприємстві: внутрішньо-корпоративний; міжкорпоративний; інтерактивні технології взаємодії із зовнішніми споживачами і клієнтами.

Програмне забезпечення туристських подорожей. Програми, системи автоматизації туристського офісу та їх характеристика. Мультимедійні довідники і каталоги для туристських фірм.

Інтернет як засіб комунікації і ефективного зв'язку. Можливості Інтернету у формуванні, просуванні реалізації туристського продукту. Пошук інформації і маркетингові дослідження. Електронна реклама. Пошук партнерів.

3.2. Специфічна загальна інфраструктура туризму.

Характеристика основних понять туроперейтингу. Етапи розвитку туроперейтингу. Ключові суб'єкти туроперейтингу. Схема просування туристичних послуг. Змістовні складові характеристики турпродукту. Обґрунтування необхідності розвитку туроперейтингу.

Визначення поняття «туроператор», класифікація та види. Функції та завдання туроператорів. Профіль діяльності туроператорів. Передумови для вибору профілю. Монопрофільні та багатопрофільні туроператори, їх переваги.

Агентська мережа і основні умови агентських угод. Сутність поняття «туристичне агентство». Причини виникнення потреби в турагентах. Функції туристичних агентств. Завдання турагента при обслуговуванні туристів. Обов'язки турагента. Основні відмінності між туроператором і турагентом.

Класифікація засобів розміщення. Стисла характеристика засобів розміщення. Колективні засоби розміщення: готелі та аналогічні засоби розміщення; інші колективні засоби розміщення; помешкання, призначені для відпочинку; бунгало; майданчики для кемпінгу; стоянки морського та річкового транспорту. Спеціалізовані засоби розміщення: оздоровчі засоби розміщення; табори праці й відпочинку; громадські транспортні засоби; конгрес-центри. Індивідуальні засоби розміщення: кімнати, орендовані в сімейних будинках; житло, орендоване у приватних осіб; неосновне власне житло; житло, що надається безкоштовно; інші індивідуальні засоби розміщення.

Загальні вимоги до засобів розміщення. Мінімальний перелік послуг, які зобов'язані надавати засоби розміщення.

Особливості розміщення туристів у транспортних турах. Компоненти забезпечення і обслуговування. Якість обслуговування в дорозі (в транспортному турі). Характеристика комфортності транспортних перевезень тривалої подорожі. Фізіологічні та емоційні чинники комфорту.

Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами-засобами розміщення. Угоди, що визначають взаємостосунки з готельними

підприємствами: договір про квоту місць з гарантією заповнення 30-80 %; договір про квоту місць без гарантії заповнення; договір про тверду закупівлю місць з повною оплатою; договір про поточне бронювання. Необхідна інформація, яку потрібно передбачати при укладанні договору туристичному підприємству з готелем.

Класифікація готельних підприємств, загальні вимоги до них. Рівень комфорту, його параметри. Відповідність систем класифікації за рівнем комфорту в різних країнах. Типологія готелів, їх характеристика.

Організація надання основних послуг і додаткового сервісу в готелях. Готельна послуга. Основні послуги, етапи їх надання в готельній діяльності. Початкова інформація про характер послуг. Характеристика етапу надання інформаційних послуг у готелях як один із найважливіших і часто визначальний. Бронювання. Форми та етапи резервування місць. Підтвердження та відмова у бронюванні послуг. Зустріч і розміщення туристів у готелях. Основні вимоги до процесу приймання та розміщення туристів. Дата від'їзду. Пізній від'їзд. Розрахункова година. Додаткові послуги: сутність, класифікація за загальними ознаками. Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг.

Служби готелю (служба бронювання, обслуговування, прийому і розрахункова частина, експлуатації номерного фонду, безпеки). Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю. Призначення громадських приміщень в готелях.

Класифікація номерного фонду в готелях (номери бізнес-класу, економічного класу, номери-апартаменти). Характеристика номерів. Організація керування готельним комплексом. Типова пірамідальна структура управління готелем. Найбільш розповсюджені у міжнародній практиці форми управління підприємствами готельного господарства. Управління за контрактом. Основні критерії, що роблять вплив на вибір керуючої компанії. Управління через договір франчайзингу. Переваги й недоліки управління за різними формами управління. Оренда.

Загальна характеристика послуг харчування в туризмі. Види об'єктів харчування. Основні варіанти відносно послуг харчування. Що пропонуються туристу при формуванні туру. Складові організації харчування в туризмі. Класифікація схем організації харчування туристів. Режими харчування туристів, його сутність. Основний і додатковий прийом їжі.

Особливості організації харчування туристів у транспортних турах і під час транспортного обслуговування. Склад і можливості обладнання кухні відповідно до категорії та класу автобуса. Особливості організації харчування туристів при авіа перельотах. Кухня і ресторани на круїзному судні. Організація харчування туристів у потягах при груповому перевезенні. Вагони-ресторани, особливості обслуговування залежно від категорії потягу. Обсяг і частота подачі харчування. Гарантування якості та безпеки харчування. Спеціалізовані вагони харчування у потягу.

Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами харчування. Договірні умови.

Заклади ресторанного господарства, сутність основних понять. Класифікація закладів ресторанного господарства (за характером торгівельно-виробничої діяльності; за місцем розташування; за контингентом, що обслуговується; за асортиментом продукції; за місткістю; за формами обслуговуваннями; за часом функціонування; за рівнем обслуговування) та характеристика основних видів.

Додаткові вимоги до закладів ресторанного господарства. Стили, які використовуються при оформленні інтер'єрів залів підприємств ресторанного господарства, їх характеристика. Меню: сутність, найпопулярніші серед туристів кухні світу. Чинники, що роблять вплив на індивідуальний вибір споживачем страв тієї чи іншої кухні. Функції меню в менеджменті страв і напоїв. Страви і закуски в меню: черговість, необхідний мінімум. Організація системи безпеки на підприємствах харчування. Особливі вимоги безпеки до персоналу обслуговування.

3.3. Специфічна додаткова інфраструктура туризму.

Функціональні напрями роботи підприємств екскурсійного обслуговування. Організація взаємодії туристських підприємств та установ з екскурсійного обслуговування: договір на екскурсійне обслуговування, договори з екскурсійного обслуговування в кінцевому пункті маршруту (музей, заповідник, тощо), договори з підприємствами харчування, договори з автотранспортними підприємствами.

Змістове наповнення дефініції «дозвілля». Характеристика головних та специфічних ознак дозвілля. Класифікація дозвілля. Головні соціальні функції дозвілля: рекреаційна, комунікативна, соціальна, творча, ціннісно-орієнтована, пізнавальна та виховна. Закономірності дозвілля. Основні типи підприємств дозвілля: клуб, театр, музей кінотеатр, парк тощо. Ігорний бізнес як елемент індустрії дозвілля. Ігорний бізнес в системі світового та вітчизняного туризму.

Характерні риси анімаційної діяльності. Типологія анімації в туризмі. Матеріальна база в анімаційній діяльності туристичного комплексу. Обслуговуючий персонал туркомплексу. Сутність і складові поняття «анімаційний менеджмент». Специфіка менеджменту туристичної й готельної анімації.

Безпека туристичної подорожі. Вплив ризикових обставин на туриста під час подорожі. Головні та специфічні фактори ризику (травмонебезпека; небезпечна дія навколишнього середовища). Законодавчі та нормативно-правові гарантії безпечного перебування туристів на території України. Зобов'язання суб'єктів туристичної діяльності. Травматизм – найбільш поширений нещасний випадок серед туристів. Заходи запобігання травматизму. Етап перевезення – один з небезпечних етапів подорожі. Врахування запобіжників безпеки при проектуванні туристичних турів. Фактори, що згубно впливають на здоров'я туристів. Загроза інфекційних захворювань, харчових отруєнь та інших біологічних факторів. Дії туристичних підприємств по забезпеченню безпеки туристів. Пошуково-рятувальні служби.

Особливості страхування в туризмі. Сутність основних понять у сфері

страхування в туризмі. Функції страхування – ризикова, попереджувальна, ощадна, контрольна. Страховий випадок та його характеристика. Асистанс – особливий вид страхування. Система «Зелена карта».

Права туристів і екскурсантів. Обов'язки туристів і екскурсантів.

Модуль 4. Організація екскурсійної діяльності

Програма дисципліни «Організація екскурсійної діяльності» розкривається в таких темах:

1. Теоретичні основи екскурсознавства.
2. Організація надання екскурсійних послуг на туристсько-екскурсійних підприємствах.
3. Екскурсія: сутність, основні ознаки та функції.
4. Класифікація екскурсій.
5. Методика підготовки екскурсії.
6. Методика проведення екскурсії.
7. Техніка ведення екскурсії.
8. Професійна майстерність екскурсовода.
9. Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування. Особливості проведення різних видів екскурсій.
10. Основи музеєзнавства. Екскурсійна діяльність у музеях.

Зміст програми.

4.1. Основи екскурсознавства.

Поняття екскурсознавства як трьох взаємозв'язаних елементів: теорія, методика, практика. Сутність і завдання екскурсійної теорії. Значення і сутність екскурсійної методики. Практика ведення екскурсій. Історія екскурсійної справи в Україні.

Поняття та види екскурсійних послуг туристських підприємств. Форми організації екскурсійного обслуговування на туристсько-екскурсійних підприємствах. Екскурсія як самостійна послуга туристсько-екскурсійного підприємства. Шляхова екскурсійна інформація. Види туристсько-екскурсійних організацій.

Основні визначення екскурсії: відповідно до Ліцензійних умов, Закону «Про туризм». Ознаки екскурсії, їх характеристика: активність, логічна послідовність, випереджувальна роль показу. Екскурсійний процес, його складові. Завдання екскурсійного процесу. Вимоги до екскурсії. Мета, завдання та форми проведення екскурсії. Функції екскурсії: інформація, культурний відпочинок, розширення кругозору, формування інтересів. Екскурсія як форма туристської послуги. Екскурсійний метод. Вимоги екскурсійного методу. Екскурсійний аналіз.

Сучасна класифікація екскурсій. Класифікація екскурсій залежно від змісту, тематики, складу учасників, місця проведення, способу пересування, форми проведення, тривалості. Характеристика екскурсії залежно від групових ознак. За змістом: оглядові й тематичні. За складом учасників: для дорослих і дітей, місцевого населення і туристів, сільського й міського населення, організованих груп та індивідуалів, бізнес-екскурсії. За місцем проведення:

міські, заміські, музейні. За способом пересування: пішохідні, та з використанням різних видів транспорту. За формою проведення: екскурсія-масовка, екскурсія-прогулянка, екскурсія-концерт, екскурсія-спектакль, екскурсія для спеціальної аудиторії, навчальна екскурсія, пробна екскурсія.

4.2. Екскурсійна методика.

Організація та зміст процесу розробки нової екскурсії. Творча група, її склад. Колективний характер роботи. Розподіл і виконання обов'язків членів групи. Термін підготовки екскурсії. Основні етапи підготовки екскурсії: визначення цілі, вибір теми, добір та вивчення літературних джерел; робота зі змістом екскурсії; знайомство з експозиціями і фондами музеїв; добір та вивчення екскурсійних об'єктів; складання та інспектування маршрутів; підготовка контрольного тексту екскурсії; мова екскурсовода; комплектування «портфеля екскурсовода»; вибір методичних засобів; складання методичних розробок; висновок методиста про текст і методичну розробку; прийом екскурсії; затвердження екскурсії. Порядок складання технологічної карти екскурсії. Індивідуальний текст екскурсії, його особливості. Структура тексту.

Призначення методики проведення екскурсії. Загальна й часткова методика. Характеристика методичних способів: асоціація щодо порядку часу, асоціація щодо єдності місця, словесні методи (усна розповідь, бесіда, пояснення, переказ змісту, цитування тощо). Наочні методи: демонстрація у натурі та зображенні, спостереження тощо. Практичні методи: огляд об'єкта, спостереження згідно із завданням екскурсовода. Метод вправ: вироблення навичок та умінь екскурсантів. Вимоги екскурсійної методики: методичні способи показу, розповіді, рух в екскурсії, використання «портфеля екскурсовода», техніка проведення екскурсії та контакт екскурсовода з групою. Особливі методичні прийоми. Прийоми демонстрації наочних матеріалів.

Техніка проведення екскурсії. Вимоги до техніки проведення екскурсії. Перевірка екскурсоводом необхідної документації. Знайомство з групою. Розміщення групи біля об'єктів. Вихід і повернення екскурсантів в автобус. Пересування екскурсантів. Місце екскурсовода. Дотримання часу, відведеного на екскурсію в цілому й розкриття окремих підтем. Техніка проведення розповіді при русі автобуса. Відповіді на питання екскурсантів. Паузи в екскурсії. Техніка використання «портфеля екскурсовода». Дотримання елементів ритуалу. Поняття «якість екскурсії».

4.3. Екскурсійна майстерність.

Поняття «професійна майстерність екскурсовода». Практичні вміння і навички екскурсовода. Особистість екскурсовода. Шляхи підвищення екскурсійної майстерності. Вміння та навички екскурсовода: поняття, класифікація, і формування, використання в екскурсіях. Культура мови, її характеристики. Підготовка екскурсовода. Загальні положення щодо здійснення туристичного супроводу. Методика підготовки екскурсовода до нової екскурсії. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу. Всеукраїнська Асоціація Гідів. Європейська Федерація Асоціацій туристичних гідів

(European Federation of Tourist Guide Associations).

Суть, основа, принципи диференційованого підходу. Диференційований підхід до організації, змісту й методики підготовки та проведення екскурсій залежно від груп екскурсантів. Формування різних груп екскурсантів. Особливості підготовки та проведення екскурсій для різних груп: учасників звичайної екскурсії, навчальних екскурсій, екскурсій для сільського населення, екскурсій для туристів, екскурсій для молоді тощо. Вимоги до різноманітних видів екскурсій з точки погляду підготовки і проведення на основі існуючої класифікації: міська оглядова екскурсія, історична екскурсія, військово-історична екскурсія, архітектурно-містобудівна екскурсія, літературна екскурсія, мистецтвознавча екскурсія, природознавча екскурсія, виробнича екскурсія, музейна екскурсія, краєзнавча екскурсія, заміська екскурсія, релігійна екскурсія.

Сутність та функції музеїв, які співпадають з функціями екскурсій: документування, формування світогляду і системи ціннісних орієнтацій, розвиток творчої активності особистості, забезпечення історичної наступності, розширення можливостей для пізнання. Основні поняття музеєзнавства. Класифікація музеїв. Експозиційно-виставкова робота музею. Комплектування музейних фондів. Пріоритетні напрями та завдання розбудови національної музейної мережі.

Модуль 5. Менеджмент з туризму

Програма дисципліни «Менеджмент з туризму» розкривається в таких темах:

1. Теоретико-методологічні засади туристичного менеджменту.
2. Принципи та методи менеджменту з туризму.
3. Управлінські рішення в туристичному менеджменті.
4. Планування діяльності організацій туристичної індустрії.
5. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту.
6. Мотиваційна функція менеджменту.
7. Контроль і регулювання як завершальні функції менеджменту.
8. Особливості формування та розвитку інфраструктури туристичної індустрії.
9. Управління збутом туристського продукту.
10. Управління персоналом підприємств туристичної індустрії.

Зміст програми.

5.1. Основи туристичного менеджменту.

Сутність понять «управління» та «менеджмент»: спільне та відмінне. Основні підходи до змісту понять «управління» (діяльнісний, процесний, системний) та «менеджмент» (функціональний (вид діяльності), організаційний (організація управління підприємством), процесний (процес розробки і прийняття управлінських рішень), апаратний (орган чи апарат управління), ланка керування (категорія людей (управлінський персонал – менеджер)), наука і мистецтво), їх характеристика.

Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і

взаємодія. Характеристика структури системи менеджменту. Наукові підходи до застосування менеджменту, характеристика основних з них: процесного, системного, ситуаційного.

Типи і види управління (технічне, державне, ідеологічне, господарське, управління соціальними процесам; лінійне, цільове, функціональне; оперативне, програмне, стратегічне).

Принципи менеджменту. Сутність поняття «принцип». Підходи до класифікації принципів управління. Основні економічні закони (закон вартості; закон відповідності виробничих відносин характеру продуктивних сил), на які спираються принципи управління.

Сучасні принципи менеджменту та їх характеристика. Загальні принципи: принцип оптимального поєднання централізації й децентралізації в управлінні; принцип поєднання державного регулювання і господарської самостійності в управлінні; принцип оптимального поєднання політичного і господарського керівництва; принцип поєднання інтересів індивіда і завдань організації; принцип поєднання права господаря і участі працівників в управлінні (принцип демократії); принцип оптимального поєднання галузевого і територіального підходів до управління; дисципліна; стабільність робочого місця для персоналу; винагорода персоналу; науковий підхід до управління.

Особливі (часткові) принципи управління: системності; багатофункціональності або єдності цілей; пропорційності; плановості; демократизації управління; поєднання матеріального і морального стимулювання; поєднання прав, обов'язків і відповідальності; економічності й ефективності; правильного підбору і розміщення кадрів; єдиноначальності; ієрархічності і зворотного зв'язку; стійкості і мобільності тощо.

Сутність, класифікація та характеристика методів менеджменту (організаційно-розпорядчі, соціальні методи).

Суть і види управлінських рішень. Стадії прийняття рішень. Ознаки, за якими класифікують управлінські рішення. Запрограмовані та незапрограмовані організаційні рішення. Вимоги до управлінських рішень.

Основні підходи до прийняття рішень: централізований, груповий, система участі, демократичний. Групове мислення, його переваги.

Процес прийняття рішень. Класичний підхід до прийняття управлінського рішення. Кроки процесу прийняття рішень.

Методи прийняття рішень. Моделювання, характеристика типів моделей. Дерево рішень. Принцип безбитковості. Типи умов при прийнятті рішень. Групи методів прийняття управлінських рішень: неформальні (евристичні), колективний – обговорення і прийняття рішень, метод Дельфі, кількісні методи, індивідуальні стилі, матриця оцінки наслідків реалізації рішення, методи теорії ігор, дерево рішень, аналітично-систематичний.

Організація виконання рішень: зміст, види комунікації, ієрархічна структура. Контроль виконання рішень. Методи реалізації рішень.

5.2. Базові функції менеджменту в туризмі.

Функції менеджменту як вид управлінської діяльності. Сутність поняття «функції менеджменту». Кратка характеристика первинних функцій

управління – планування, організації, мотивації, контролю, регулювання. Класифікація функцій менеджменту.

Поняття «планування». Місце планування серед функцій управління. Прогнозування як передумова планування. Система внутрішньо фірмового планування. Концепція управління за цілями, її позитивні та негативні ознаки. Декларація: сутність поняття, напрями цілей, персональна відповідальність.

Стратегія, її елементи (корпоративна місія; конкурентні переваги; культура та компетентність управління; ринки; ресурси; програми розвитку; продукція; організація справи; структурні зміни) та рівні. Стратегічне управління та стратегічне планування. Види стратегії (портфельна, фундаментальна, конкурентна, загально корпоративна (універсальна)).

Методи розробки планів (балансовий, нормативний, математичні).

Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. Об'єктивні та суб'єктивні фактори, вплив яких стимулює або знижує попит на послуги підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Комерційні, регіональні, дедуктивні, статистично-математичні, прогностичні методи дослідження попиту на ринку готельно-ресторанних послуг.

Сутність організації. Основні вимоги до створення організації. Формальні й неформальні організації.

Види організацій. Класифікація організацій за різними ознаками. Одноосібне, кооперативні підприємства. Господарські товариства. Порівняльна характеристика основних елементів механізму функціонування різних організаційно-правових форм підприємницької діяльності.

Характеристики організацій: наявність ресурсів; залежність від зовнішнього середовища; наявність розподілу праці (горизонтальний і вертикальний розподіл); необхідність управління.

Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок. Завдання системи менеджменту. Основні елементи внутрішньої структури організації. Структура організації. Технологія: сутність, групи та сфери застосування, основні характеристики, результати зміни технології. Модель внутрішнього середовища організації.

Моделі організації як об'єктів управління. Модель механістичної конструкції організації. Модель організації як колективу, що сформований за принципом поділу праці. Модель організації як складної відкритої ієрархічної системи. Модель організації, що реалізує концепцію заінтересованих груп. Характерні риси моделей організацій.

Сутність мотивації, сукупність поглядів на її визначення. Функція мотивації. Широта мотиваційної структури, її ієрархічність. Розвиток теоретичних поглядів щодо мотивації, основні етапи.

Модель мотивування через потреби. Мотиваційний процес, його етапи та основні елементи (суб'єкти, об'єкти мотивації, система соціальних факторів: зовнішні мотиватори або стимули).

Потреба: визначення, сутність, характер походження, класифікація (за критеріями (природою, суб'єктом впливу, кількісною визначеністю і можливістю задоволення, характером і причиною виникнення), залежно від

кількості визначеності й можливостей щодо задоволення (абсолютні, дійсні, платоспроможні, задоволені).

Мотив, стимул та стимулювання. Стимулювання праці. Види стимулів (матеріальні, нематеріальні) і стимулювання (моральне, соціальне). Оплата праці, її види. Принципи матеріального стимулювання.

Методи й інструменти мотивації персоналу. Принципи мотивації. Методи побудування ефективної системи мотивації персоналу в компанії. Система збалансованих показників (BSC): основні напрямки оцінки ефективності за BSC; елементи побудови BSC; «Панель інструментів» менеджера; етапи розробки проекту побудови BSC. Керування за цілями (MBO): сутність, базові принципи, система мотивації на основі KPI, її покрокова реалізація. Грейдування як інструмент мотивації персоналу: визначення, зміст, цілі, принципи, ресурси, основні етапи роботи над грейдинговою системою, основні фактори.

Функція контролю в туризмі, його сутність, мета та завдання.

Основні види контролю в менеджменті. Попередній контроль, засоби його здійснення, ключові фактори. Контроль матеріальних ресурсів. Бюджет – важливий засіб попереднього контролю фінансових ресурсів. Поточний контроль. Роль зворотного зв'язку в управлінському процесі. Заключний контроль, його функції, етапи. Вироблення стандартів і критеріїв. Зіставлення зі стандартами і критеріями реальних результатів. Прийняття необхідних корегуючих дій.

Люди – невід'ємний елемент контролю. Властивості контролю. Своєчасність контролю.

Сутність функції регулювання. Види регулювання та їх характеристика. Стабілізуюче, розпорядницьке та дисциплінарне регулювання.

Оперативне регулювання: сутність, його вплив та необхідність.

Етапи процесу регулювання.

5.3. Туристична індустрія як об'єкт управління.

Сучасний стан і особливості формування трудового потенціалу сфери туристичної індустрії. Особливе значення персоналу туристичного підприємства. Психофізичні здібності, які мусять мати особи, які бажають працювати у туристичній галузі. Основні місця працевлаштування у туристичному секторі. Умови ефективної системи обслуговування клієнта.

Особливості підготовки кадрів туристичної індустрії України. Вимоги до організації та змісту процесу підготовки фахівців для сфери туризму. Принципи, на яких ґрунтується сучасна модель професійної туристичної освіти.

Класифікація ринків туристичної індустрії. Складові сфери індустрії туризму. Характеристика класифікаторів ринку туристичної індустрії. Групи факторів, при обов'язковому урахуванні впливу яких можливий розвиток ринку туристичних послуг у структурі національної економіки.

Характеристика діяльності окремих типів підприємств туристичної індустрії. Типи комерційних туристичних підприємств, які функціонують і розвиваються за власні фінансові кошти та за рахунок отримання прибутку

(туроператори, турагентства, заклади готельного типу, заклади харчування, організація перевезень).

Розвиток нових організаційних форм ринку туристичної індустрії в умовах інтеграційних перетворень. Нові організаційні підходи ринку туристичної індустрії (менеджмент дестинацій, застосування гнучких інструментів маркетингового менеджменту, нові підходи до позиціонування, кооперація для досягнення спільних конкурентних переваг, програми по роботі з постійними клієнтами і із залучення нових клієнтів).

Основні форми роботи туристських підприємств з організації збуту туристського продукту. Фактори, що впливають на формування ефективної політики збуту. Етапи процесу організації системи збуту туристського підприємства (постановка цілей і завдань збуту; розробка альтернативних варіантів структури каналів збуту; визначення числа посередників у системі збуту; визначення стратегії збуту; вибір оптимального для даного ринку каналу (системи) збуту; вибір суб'єктів каналу збуту; організація зворотного зв'язку і мотивації суб'єктів системи збуту; організація контролю й оцінки діяльності учасників каналів збуту). Прямі і непрямі канали збуту. Турагенти. Туроператори. Структура ринку організованого туризму.

Характеристика основних форм продажу туристського продукту. Власні бюро продажу. Головні виробничі функції бюро продажу туроператора. Контрагентська мережа. Головні умови агентської угоди щодо співробітництва туроператора з тур агентом. Схеми ринкових каналів просування продукту туроператора.

Особливості управління збутом туристського продукту. Недоліки існуючої в туризмі системи збуту. Вигоди з використання каналів розподілу туристичного продукту для їх виробників. Етапи формування основної моделі управління збутом. Характеристика сітьової моделі процесу збуту.

Роль людського фактора в управлінні туристським підприємством. Основні характеристики послуги. Особливості і критерії якості у сфері готельно-ресторанного господарства. Визначення людського фактору у готельному підприємстві.

Критерії добору працівників підприємств туристичної індустрії: кваліфікація; досвід; фізичні (медичні) характеристики; персональні характеристики і типи особи; поведінка. Типи темпераменту. Загальні вимоги до обслуговуючого персоналу. Критерії добору управлінського персоналу.

Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання. Кадри, управління кадрами. Персонал, управління персоналом. Основні цілі, завданням, принципи, функції та методи управління кадрами, персоналом. Концепція управління персоналом.

Система управління трудовими ресурсами. Стадії життєвого циклу готелю (зародження, розвитку, зрілості, ситуації) та їх характеристика.

Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу. Фундаментальними завданнями в системі управління персоналом тур підприємства. Посадова інструкція, її інструкція. Прогнозування потреби в персоналі. Процес планування потреби в персоналі. База даних кадрового

менеджменту. Рекрутинг (підбор персоналу), атестація. Переваги та недоліки використання внутрішніх та зовнішніх джерел у підборі персоналу тур підприємств. Аналіз досягнення цілей за минулий період і постановка цілей на майбутній рік. Планування кар'єри співробітника.

Модуль 6. Технології туристичної діяльності

Програма дисципліни «Технології туристичної діяльності» розкривається в таких темах:

1. Технологія туроператорської та турагентської діяльності.
2. Технологія просування та продажі пакетних турів.
3. Технологія та організація прийому-розміщення-виїзду гостей у готелях і туркомплексах.
4. Інноваційні проекти в туризмі.
5. Фінансове та інвестиційне забезпечення впровадження інноваційних технологій в туризмі.
6. Система інформаційних технологій. Особливості й структура сучасних інформаційних технологій у туризмі.
7. Інтернет-технології в діяльності туристичних підприємств.
8. Системи бронювання та резервування.
9. Технологія формування турів.

Зміст програми.

6.1. Загальні та технологічні принципи здійснення туристичної діяльності.

Сутність поняття технологія. Складові технології і класифікація окремих елементів. Учасники технологічних процесів туристичної діяльності. Класифікація туроператорів. Функції туроператорів і турагентів

Особливості просування тур продукту. Рекламні та не рекламні засоби. Особливості технології продажу пакетних турів.

Технологія прийому й обслуговування гостей у готелях та функціональні обов'язки персоналу. Бронювання номерів і місць у готелі та тур комплексі. Організація прийому, розміщення та виїзду гостей. Розрахунки за проживання і послуги в готелі та туркомплексі.

Нові види і форми організації подорожей. Особливості екстремального туризму. Сухопутний туризм. Пригодницькі тури. Повітряний туризм, відпочинок і розваги. Водний туризм. Інші інноваційні напрями в туризмі. Система клубного відпочинку таймер. Аналіз тенденцій розвитку ринку світового медичного туризму.

Фінансова складова інноваційного потенціалу підприємства. Цілі і завдання системи фінансування. Сутність системи фінансування інноваційної діяльності. Методи оцінки інноваційних проектів. Ризики інноваційних проектів. Поняття ризику в підприємницькій діяльності. Методи оцінки ризику.

6.2. Інформаційні системи і технології в туризмі.

Поняття про інформаційні технології. Класифікація інформаційних технологій. Інформація й інформаційна сфера туризму. Інформаційні системи і

спеціалізовані програмні засоби. Класифікація інформаційних систем менеджменту. Пакети керування туристськими фірмами. Програма «Само-Тур». Програмний комплекс «Мастер-Тур». Порівняльний аналіз програмних пакетів фінансової діяльності. Керування проектами за допомогою технологій MS Project

Реінжиніринг бізнес-процесів. Напрями використання можливостей мережі Інтернет у діяльності туристичних підприємств.

Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування в туризмі. Система бронювання Amadeus. Системи бронювання в Україні. Технологія бронювання місць у готелі.

Особливості продажу пакетних турів на масові напрямки. Документи на тур. Технологія підбору готелів, система абревіатур та уловних позначень. Класифікація номерного фонду. Технологія продажу спеціалізованих турів: гірськолижний туризм.

Модуль 7. Правове регулювання туристичної діяльності

Програма дисципліни «Правове регулювання туристичної діяльності» розкривається в таких темах:

1. Правові засади регулювання туристичної сфери.
2. Правове визначення суб'єктів туристичної діяльності.
3. Організаційно-правові засади туристичної діяльності.
4. Договірні відносини у сфері туризму.
5. Безпека туризму.
6. Правове регулювання порядку виїзду з України та в'їзду в Україну з метою туризму.
7. Правове забезпечення страхування в туристичній діяльності.
8. Особливості правового регулювання окремих видів туризму.
9. Правове регулювання оподаткування суб'єктів туристичної діяльності.
10. Правові засади здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туристичної діяльності.
11. Відповідальність за порушення законодавства у сфері туристичної діяльності.
12. Правові аспекти співробітництва України з Європейським Союзом у сфері туризму.

Зміст програми.

7.1. Загальна характеристика туристичної сфери в Україні

Туристська діяльність як об'єкт правового регулювання. Концептуальні засади системи правового регулювання туризму в Україні та проблеми її реалізації. Конституція України як правова основа розвитку туризму. Законодавство України про туризм, загальної дії. Спеціальне законодавство України про туризм.

Суб'єкти туристичної діяльності: сутність, види, права й обов'язки. Органи державної влади, що здійснюють регулювання у сфері туризму (загальної та спеціальної компетенції). Громадські туристичні організації:

правові засади створення та функціонування. Туристи як суб'єкти туристичних правовідносин (права, обов'язки тощо).

Законодавство України, що встановлює вимоги до провадження туроператорської діяльності. Органи ліцензування туроператорської діяльності. Перелік документів, які додаються до заяви про видачу ліцензії для туроператорської діяльності: організаційні вимоги; загальні вимоги до службового приміщення (офісу); кваліфікаційні вимоги; вимоги до кадрового складу працівників туроператора і турагента; вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів та турагентів; загальні вимоги при укладанні договорів при здійсненні туристичної діяльності; вимоги, щодо забезпечення страхового захисту туристів; вимоги до інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів та інші.

Сертифікація і стандартизація у сфері туризму. Державна система стандартизації безпосередньо у сфері туристичної діяльності. Обов'язкова і добровільна сертифікація. Правила проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування. Категоризація об'єктів туристичної інфраструктури. Правове регулювання процедури встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання). Міжнародні системи класифікації готелів.

Загальні умови укладання договорів у сфері туризму. Правові засади укладання договору на туристичне обслуговування, права та обов'язки сторін. Відповідальність за невиконання договірних зобов'язань. Договір комерційної концесії та договір франчайзингу у сфері туризму.

Нормативно-правове регулювання безпеки туризму. Види ризиків у сфері туризму: правові заходи запобігання. Фінансові гарантії відповідальності туроператора та турагента як запобіжний захід фінансової безпеки.

Право на свободу туристичних подорожей та Шенгенський простір. Захист інтересів українських туристів за межами України.

Порядок здійснення права громадян України на виїзд за кордон і в'їзд в Україну; правове регулювання оформлення документів для зарубіжних поїздок. Особливості правового регулювання виїзду дітей за кордон на відпочинок і оздоровлення.

Загальні правила в'їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію.

Правове регулювання порядку оформлення візових документів для в'їзду в Україну. Правові наслідки порушення законодавства України іноземцями та особами без громадянства, а також юридичними і фізичними особами, які приймають чи надають їм послуги.

7.2. Особливості правового регулювання туристичної сфери

Поняття страхового полісу в туризмі за законодавством України. Правові засади укладання договору страхування в туризмі, його основні елементи. Основні види страхування та особливості правового регулювання в туризмі: обов'язкове медичне страхування туристів та страхування від нещасного випадку; страхування цивільної відповідальності туриста; страхування відповідальності суб'єкта туристичної діяльності; майнове

страхування – страхування багажу туриста під час подорожі; страхування анулювання договору про туристичне обслуговування з поважних причин; асістанс, його особливості; обов'язкове страхування автоцивільної відповідальності за кордоном – «Зелена картка».

Основні види туризму за законодавством України. Правові основи здійснення морських і річкових круїзів. Особливості правового регулювання сільського туризму в Україні. Європейський досвід правового регулювання розвитку сільського туризму.

Система законодавства про оподаткування суб'єктів туристичної діяльності в Україні. Податки і збори, особливості їх правового регулювання в туризмі (загальнодержавні та місцеві).

Загальні правила здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туристичної діяльності. Контроль за додержанням Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності.

Види порушень законодавства України в галузі туризму: загальні положення. Види юридичної відповідальності за порушення у сфері туризму (адміністративна, цивільно-правова, дисциплінарна, господарсько-правова та кримінальна відповідальність).

Правові основи євроінтеграційних процесів України та адаптація законодавства до норм Європейського Союзу. Угода про партнерство і співробітництво між Україною і ЄС та їх державами-членами. Основні напрями співпраці України з державами-членами ЄС у галузі туризму.

Модуль 8. Бухгалтерський облік в туристичній діяльності

Програма дисципліни «Бухгалтерський облік в туристичній діяльності» розкривається в таких темах:

1. Загальна характеристика бухгалтерського обліку, його предмет і метод.
2. Бухгалтерський баланс.
3. Рахунки бухгалтерського обліку і подвійний запис. Оцінювання та калькуляція.
4. Документація та інвентаризація, техніка і форми бухгалтерського обліку.
5. Облік грошових коштів і дебіторської заборгованості підприємствами туристичного бізнесу.
6. Облік необоротних активів в сфері туризму.
7. Облік запасів.
8. Облік зобов'язань.
9. Облік праці та її оплати.
10. Облік витрат, доходів і фінансових результатів.
11. Фінансова звітність суб'єктів туристичного бізнесу.

Зміст програми.

8.1. Теоретичні засади бухгалтерського обліку.

Державне регулювання системи бухгалтерського обліку. Основні нормативні акти, які регламентують побудову та організацію обліку.

Національні стандарти обліку. Основні принципи бухгалтерського обліку.

Облікова політика підприємств, її суть і значення.

Предмет бухгалтерського обліку та головні його об'єкти. Класифікація господарських засобів за їх складом, розміщенням і використанням. Класифікація джерел формування господарських засобів.

Поняття, сутність та елементи методу бухгалтерського обліку.

Балансовий метод відображення і узагальнення інформації. Поняття і призначення бухгалтерського балансу. Будова і зміст балансу: актив, пасив, розділи та статті балансу.

Типи господарських операцій та характеристика змін, які вони спричиняють у балансі.

Поняття і призначення рахунків. Побудова рахунків: дебет, кредит, обороти, залишок (сальдо). Активні, пасивні, активно-пасивні рахунки, їх структура. Подвійний запис на рахунках: його сутність і контрольне значення. Кореспонденція рахунків. Види бухгалтерських проводок.

Синтетичний і аналітичний облік. Рахунки синтетичного й аналітичного обліку. Взаємозв'язок синтетичного й аналітичного обліку. Правила і принципи ведення аналітичного обліку. Узагальнення даних поточного обліку: оборотні відомості по синтетичних рахунках, оборотні відомості по аналітичних рахунках. Взаємозв'язок між системою рахунків і балансом. Шахова відомість. Поняття та значення класифікації рахунків.

Поняття і призначення Плану рахунків. Характеристика Плану рахунків бухгалтерського обліку. Характеристика позабалансових рахунків. Облік на позабалансових рахунках.

Вимірники, що застосовуються в обліку, їх характеристика. Основи оцінки. Види оцінок.

Калькуляція як елемент методу бухгалтерського обліку: поняття, значення, об'єкти та види калькуляції.

Первинне спостереження і його документальне відображення. Бухгалтерський документ і його реквізити. Функції бухгалтерських документів. Принципи документування. Порядок прийняття, перевірки та обробки документів. Матеріальні носії інформації.

Місце і роль інвентаризації в системі бухгалтерського обліку.

Поняття форми бухгалтерського обліку.

8.2. Господарські процеси в системі бухгалтерського обліку.

Документування касових операцій. Відображення касових операцій на рахунках бухгалтерського обліку.

Види рахунків в банку. Порядок відкриття і закриття рахунків в установах банків. Документування господарських операцій на рахунках в банках за різних форм розрахунків. Облік операцій на поточному рахунку.

Відображення інформації про рух грошових коштів в облікових регістрах Журнальної форми.

Поняття та класифікація дебіторської заборгованості. Визнання та оцінка дебіторської заборгованості.

Завдання бухгалтерського обліку основних засобів. Поняття основних

засобів, їх класифікація. Оцінка основних засобів. Документальне оформлення обліку руху основних засобів. Синтетичний облік основних засобів. Узагальнення інформації про основні засоби в облікових регістрах Журнальної форми.

Завдання обліку та управління виробничими запасами. Організація обліку виробничих запасів, їх класифікація.

Оцінка виробничих запасів: первісна вартість запасів, оцінка вибуття виробничих запасів, оцінка запасів на дату балансу. Оцінка запасів за міжнародними стандартами бухгалтерського обліку.

Первинний облік запасів. Бухгалтерські рахунки по обліку виробничих запасів.

Організація бухгалтерського обліку зобов'язань. Зміст, характеристика та структура Положення (стандарту) бухгалтерського обліку (далі – П(С)БО) 11 «Зобов'язання». Поняття, визнання, класифікація та оцінка зобов'язань.

Поняття, види та порядок укладання кредитних договорів. Облік короткострокових зобов'язань за розрахунками з банками.

Облік заборгованості, забезпеченої вексями. Облік розрахунків за авансами одержаними.

Завдання та принципи організації обліку праці та її оплати. Економічний зміст оплати праці та її форми. Зміст, характеристика та структура П(С)БО 26 «Виплати працівникам».

Облік особового складу працівників. Первинний облік затрат праці та її оплати. Порядок обліку нарахувань з оплати праці. Облік утримань із заробітної плати.

Зміст, характеристика та структура П(С)БО 16 «Витрати». Склад і класифікація витрат. Облік прямих витрат.

Поняття та склад загальновиробничих витрат. Облік загальновиробничих витрат. Розподіл загальновиробничих витрат. Облік собівартості реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг). Облік адміністративних витрат. Облік витрат на збут. Облік інших операційних витрат. Облік витрат майбутніх періодів.

Облік витрат за видами діяльності.

Зміст, характеристика та структура П(С)БО 15 «Дохід». Організація документування операцій, пов'язаних з визначенням доходів та фінансових результатів.

Загальні підходи до організації обліку доходів діяльності: визнання, оцінка та класифікація доходів діяльності. Облік доходів від звичайної діяльності.

Поняття фінансових результатів та порядок визначення фінансових результатів підприємства за видами діяльності.

Поняття про звітність як елемент методу бухгалтерського обліку. Склад фінансової звітності та вимоги до неї. Зміст, характеристика та структура Національного положення (стандартів) бухгалтерського обліку (НП(С)БО) 1 «Загальні вимоги до фінансової звітності».

Мета, структура і техніка складання форми № 1 «Баланс (Звіт про

фінансовий стан)» . Призначення та структура форми № 2 «Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)», форми № 3 «Звіт про власний капітал» форми № 4 «Звіт про рух грошових коштів».

5. ПИТАННЯ ДО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Теоретичні питання:

Перелік питань з навчальної дисципліни «Основи туризмознавства»:

1. Історичний аспект зародження та розвитку туризму.
2. Туризм: сутність, функції та фактори розвитку.
3. Форми та види туристичної діяльності.
4. Туристський продукт: проектування, формування та просування.
5. Роль міжнародних організацій в становленні світової туристської політики.
6. Туристська політика в Україні на сучасному етапі.
7. Безпека туристичних подорожей як умова їх організації та здійснення.
8. Страхування у сфері туризму та його основні види.
9. Гендерна рівність у туристичній сфері.
10. Ліцензування та сертифікація туристських послуг.

Перелік питань з навчальної дисципліни «Краєзнавство, країнознавство та географія туризму»:

11. Зміст поняття «краєзнавство». Задачі, функції та джерела національного краєзнавства.
12. Напрями та рівні туристсько-краєзнавчих дисциплін.
13. Організація та становлення краєзнавства в Україні.
14. Класифікація музеїв та їхня роль у розвитку суспільства. Визначні музеї України.
15. Країнознавство: сутність, завдання, функції та місце у системі туризмознавчих дисциплін.
16. Територія країни, її склад, ресурси, параметри.
17. Політична карта світу: форми правління, форми державного устрою, типи політичних режимів.
18. Загальна характеристика Європи, її регіони.
19. Районоутворюючі ознаки в туризмі та головні риси туристичних районів.
20. Функції географії туризму (теоретична, конструктивна, освітня, виховна, світоглядна, прогностична).

Перелік питань з навчальної дисципліни «Інфраструктура туризму»:

21. Класифікація інфраструктури туризму, її соціально-економічна сутність.
22. Різновиди зв'язків, їх характеристика і користь.
23. Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності.

Рекомендована UNWTO схема класифікації транспорту, що застосовується в туризмі.

24. Міжнародні організації та їх роль в регулюванні й управлінні туристичною діяльністю.

25. Основні напрямки автоматизації роботи туристських підприємств. Програмне забезпечення туристських подорожей.

26. Агентська мережа і основні умови агентських угод. Організація взаємодії туроператора і турагента.

27. Класифікація засобів розміщення в туризмі, їх стисла характеристика.

28. Заклади ресторанного господарства, їх класифікація та додаткові вимоги до них у галузі туризму.

29. Особливості організації харчування туристів у транспортних турах і під час транспортного обслуговування.

30. Безпека туристичної подорожі. Особливості страхування в туризмі.

Перелік питань з навчальної дисципліни «Організація екскурсійної діяльності»:

31. Сутність, структура та основні завдання сучасного екскурсознавства.

32. Формування асортименту екскурсійних послуг.

33. Сутність, основні ознаки та функції екскурсії.

34. Класифікація екскурсій за складом учасників та формою проведення.

35. Комплектування «портфеля екскурсовода»

36. Особливі методичні прийоми проведення екскурсії.

37. Екскурсійна техніка: сутність та основні вимоги.

38. Професійна майстерність екскурсовода та її складові.

39. Екскурсійна аудиторія та чинники, що її поєднують і роз'єднують.

40. Екскурсійна діяльність у музеях.

Перелік питань з навчальної дисципліни «Менеджмент туризму»:

41. Основні підходи до змісту поняття «менеджмент». Суб'єкти та об'єкти туристичної індустрії, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.

42. Сутність, класифікація та характеристика методів менеджменту в туристичній галузі.

43. Управлінські рішення: суть, види та методи прийняття рішень.

44. Стиль управління (керівництва). Типологічні стилі керівництва. Стиль лідерства.

45. Базові функції менеджменту туризму як вид управлінської діяльності.

46. Сутність поняття «територіальне планування туризму». Інструменти планування.

47. Поняття «організаційно-функціональної структури управління». Класифікація організаційних структур.

48. Основні форми роботи туристських підприємств з організації збуту туристського продукту.

49. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання.

50. Теорії мотивації персоналу, їх характеристика.

Перелік питань з навчальної дисципліни «Технології туристичної діяльності»:

51. Учасники технологічних процесів туристичної діяльності.

52. Технологія обслуговування клієнтів в туристичній фірмі.

53. Основні ланки технологічного процесу прийому та обслуговування гостя в готелі.

54. Особливості організації та технології забезпечення безпеки готелю та туркомплексу.

55. Реінжиніринг бізнес-процесів.

56. Напрями використання можливостей мережі Інтернет у діяльності туристичних підприємств.

57. Технологія бронювання місць у готелі. Системи бронювання в Україні.

58. Суть інноваційних проектів для розвитку туризму.

59. Суб'єкти фінансування інноваційної діяльності в туризмі.

60. Технологія прийому й обслуговування гостей у готелях та функціональні обов'язки персоналу.

Перелік питань з навчальної дисципліни «Правове регулювання туристичної діяльності»:

61. Загальна характеристика вітчизняного туристичного законодавства та його адаптація до норм Європейського Союзу.

62. Суб'єкти туристичної діяльності: сутність, види, права й обов'язки.

63. Поняття та сутність організаційно-правового регулювання туристичної діяльності.

64. Загальні умови укладання договорів у сфері туризму та відповідальність за їх невиконання.

65. Види ризиків у сфері безпеки туризму та правові заходи запобігання їх трансформації в загрози.

66. Загальні правила в'їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну, їхнього виїзду з України та транзитного проїзду через її територію.

67. Основні види страхування й особливості правового регулювання у сфері туризму.

68. Основні види туризму за законодавством України.

69. Загальнодержавні та місцеві податки й збори, особливості їх правового регулювання у сфері туризму.

70. Правове регулювання у сфері туризму: система органів і засади здійснення державного контролю за туристичною діяльністю.

Перелік питань з навчальної дисципліни «Бухгалтерській облік у туристичній діяльності»:

71. Предмет бухгалтерського обліку та головні його об'єкти.
72. Будова і зміст балансу: актив, пасив, розділи та статті балансу.
73. Активні, пасивні, активно-пасивні рахунки, їх структура.
74. Бухгалтерський документ і його реквізити.
75. Документування касових операцій. Відображення касових операцій на рахунках бухгалтерського обліку.
76. Поняття основних засобів, їх класифікація.
77. Організація обліку виробничих запасів, їх класифікація.
78. Поняття, визнання, класифікація та оцінка зобов'язань.
79. Економічний зміст оплати праці та її форми.
80. Загальні підходи до організації обліку доходів діяльності: визнання, оцінка та класифікація доходів діяльності.

Практичні питання.

Перелік питань з навчальної дисципліни «Основи туризмознавства»:

1. Обґрунтуйте переваги зеленого туризму у порівнянні з іншими видами туризму (наприклад, рекреаційним, екскурсійним). Наведіть приклади найбільш популярних садиб, які приймають гостей і надають різні послуги в галузі сільського туризму в Україні.
2. Оцініть стан готельного господарства в Харківській області. Визначте проблеми та перспективи його розвитку.
3. Перелічіть види туризму, які, на вашу думку, доцільно та перспективно розвивати у місті Запоріжжя та в Запорізькій області. Відповідь обґрунтуйте.
4. Від'їжджаючи у туристичну або екскурсійну подорож на відпочинок або оздоровлення турист стикається з цілим рядом проблем, які за збігом обставин можуть призвести до негативних наслідків для його здоров'я та майна, зіпсувати настрій або враження від поїздки. Опишіть послідовні дії, як необхідно застосовувати при виникненні ситуації, яка загрожує безпеці туриста. Щоб ви ще додатково порадили туристу задля забезпечення максимальної безпеки під час його подорожі.
5. Ви прибули до міжнародного аеропорту «Київ» ім. І. Сікорського в якості туриста. В зоні видачі багажу виявляється, що ваші речі були загублені. Опишіть ваші дії у випадку, якщо у вас застрахований багаж та у випадку, коли страховка на багаж відсутня.

Перелік питань з навчальної дисципліни «Краєзнавство, країнознавство та географія туризму»:

6. Підготуйте повідомлення на тему «Львів – місто-музей і місто музеїв».
7. Підготуйте екскурсію по чудернацьким музеям України.
8. Назвіть політичні режими та стисло охарактеризуйте їх. Які є найбільш небезпечними для туристів і чому? Розробіть туристичний тур по

найбезпечнішим країнам для туристів.

9. Уявіть: ви щойно повернулися з відрядження – тур по європейським країнам. Одна з країн вас дуже здивувала своїм мовним різноманіттям. Охарактеризуйте мовний склад населення цієї країни.

10. Уявіть, що ваше місто (містечко) потребує розробки туристичного бренда для підвищення привабливості туристів. Які ідеї ви можете запропонувати? Яким чином туристичний бренд впливає на туристичну затребуваність міста?

Перелік питань з навчальної дисципліни «Інфраструктура туризму»:

11. Наведіть приклади того, як туризм негативно впливає на навколишнє середовище. Що повинно бути зроблено для того, щоб на довгий час зберегти цілісність природи і одночасно розвивати туризм як економічний фактор?

12. Туризм змінився під впливом вдосконалення техніки. Подумайте про зворотній зв'язок: яким чином туризм впливає на розвиток техніки? Наведіть приклади.

13. Охарактеризуйте такий вид зв'язку як телефонний – найбільш широковживаний для підприємств туристичної індустрії. Поясніть чому. Наведіть приклади.

14. Назвіть й охарактеризуйте види формальностей у міжнародному туризмі. Наведіть приклади.

15. Що таке «готельний ланцюг»? Назвіть та охарактеризуйте провідні готельні ланцюги світу. У чому їх переваги?

Перелік питань з навчальної дисципліни «Організація екскурсійної діяльності»:

16. Складіть технологічну карту оглядової, міської, групової екскурсії по м. Харків.

17. Укомплектуйте «портфель екскурсовода» для проведення літературної екскурсії (за вибором здобувача).

18. Сформулюйте індивідуальний текст екскурсовода при підготовці мистецтвознавчої екскурсії (за вибором здобувача).

19. Розробіть маршрут екскурсії «Театральними сходінками Харкова» за умови тематичного варіанту побудови маршрутів.

20. Здійсніть відбір та надайте стислу характеристику екскурсійним об'єктам за умови проведення оглядової екскурсії вашим рідним містом для приїжджих.

Перелік питань з навчальної дисципліни «Менеджмент туризму»:

21. Складіть територіальну комплексну програму розвитку туризму. Визначте, за якими критеріями оцінюється туристичний образ території? Відповідь обґрунтуйте.

22. Що означає «франчайзинг»? Яку роль він відіграє в туризмі? Підготуйте повідомлення на тему «Позитивні та негативні якості

франчайзингу».

23. Розробіть кваліфікаційні вимоги (професійні стандарти) до основних посад працівників гостинної індустрії.

24. Уявіть, що ви керівник туристичної фірми. Вам потрібно стимулювати своїх працівників. Запропонуйте власну систему стимулів для працівників.

25. Назвіть та стисло охарактеризуйте існуючі принципи і прийоми управління. Якщо б ви були керівником туристичного підприємства, який прийом ви використали би у своїй професійній діяльності і чому саме цей?

Перелік питань з навчальної дисципліни «Технології туристичної діяльності»:

26. Змоделюйте ситуацію – ви турагент у туристичній фірмі «Новий світ», що знаходиться у м. Вінниця. Які функції включає робота турагента? У чому полягає особливість професії турагента?

27. Змоделюйте ситуацію – ви прибули на поселення до готелю «Україна» та заздалегідь домовилися про конкретний номер. Ви бронювали чи резервували номер у готелі? Поясніть, чому ви обрали саме таку технологію? Обґрунтуйте свій вибір.

28. Уявіть, що ви поселилися на тиждень до готелю «Premier Hotel Dnister» у м. Львові. Охарактеризуйте основні види сніданків, які надаються клієнтам у цьому готелі. За якими ознаками класифікуються сніданки при готелях? Чи може гість готелю замовити сніданок за власним смаком? Відповідь обґрунтуйте.

29. Уявіть, що ви приїхали на відпочинок до гірськолижної бази одного з найвідомішого курорту України. За якими критеріями ви обрали саме цю базу? Які за складністю згідно міжнародному маркуванню лижні траси у гірськолижному туризмі ви знаєте?

30. Вважається, що комп'ютерні системи бронювання мають великий вплив на всю туристичну сферу. Поясніть чому так відбувається? Які комп'ютерні системи бронювання набули поширення в Україні?

Перелік питань з навчальної дисципліни «Правове регулювання туристичної діяльності»:

31. Назвіть порядок ліцензування туристичної діяльності в Україні, а також підстави для прийняття рішення про повне або часткове зупинення ліцензії.

32. Складіть договір на туристичне обслуговування (договір з туристом), який укладається між турагентом і туристом.

33. Складіть договір на реалізацію готельних послуг, який укладається між готелем (засобом розміщення) і туроператором.

34. Назвіть можливі шляхи й етапи врегулювання конфліктів між туристичною фірмою та споживачем туристичних послуг.

35. Уявіть: Ви вирішили відкрити туристичну фірму. Обґрунтуйте вибір видів туризму, на яких буде вона спеціалізуватися, надаючи відповідні

послуги туристам, і охарактеризуйте особливості її державної реєстрації.

Перелік питань з навчальної дисципліни «Бухгалтерській облік у туристичній діяльності»:

36. Підприємство готельного бізнесу закупило на умовах післяплати рушники махрові у постачальника. 1-го вересня поточного року було отримано рушників на суму 246 000 грн. (у т.ч. ПДВ). 2-го вересня поточного року було здійснено оплату постачальникові в повному обсязі. Відобразіть господарські операції на рахунках бухгалтерського обліку та вкажіть первинні документи, що були підставою для їх відображення.

37. Підприємство готельного бізнесу закупило на умовах післяплати ліжка двоспальні у постачальника. 5-го жовтня поточного року було отримано 5 ліжок на суму 54 000 грн. (у т.ч. ПДВ). 6-го жовтня поточного року було здійснено оплату постачальникові в повному обсязі. 20-го жовтня поточного року ліжка були введені в експлуатацію. Відобразіть господарські операції на рахунках бухгалтерського обліку та вкажіть первинні документи, що були підставою для їх відображення.

38. Підприємство готельного бізнесу закупило на умовах післяплати миючі засоби у постачальника. 11-го вересня поточного року було отримано миючі засоби на суму 6 000 грн. (у т.ч. ПДВ). 12-го вересня поточного року було здійснено оплату постачальникові в повному обсязі. Відобразіть господарські операції на рахунках бухгалтерського обліку та вкажіть первинні документи, що були підставою для їх відображення.

39. Відобразіть господарські операції на рахунках бухгалтерського обліку:

— використано для потреб мешканців готелю «Елітний туризм» миючі засоби на суму 15 520 грн.;

— використано для потреб мешканців готелю «Елітний туризм» напої із міні-барів в номерах на суму 45 863 грн.;

— нараховано заробітну плату обслуговуючим працівникам готелю «Елітний туризм» на суму 45 222 грн.;

— отримано готівкою від мешканців готелю «Елітний туризм» за послуги за розміщення – 47 200 грн.

— нараховано амортизацію будівлі готелю «Елітний туризм» – 48 579 грн.

40. Відобразіть господарські операції на рахунках бухгалтерського обліку:

— нараховано заробітну плату аніматорам готелю «Триас Тур» на суму 115 520 грн.;

— використано для потреб мешканців готелю «Триас Тур» туалетний папір на суму 25 865 грн.;

— нараховано амортизацію кондиціонерів у приміщеннях готелю «Триас Тур» на суму 55 222 грн.;

— оплачено з поточного рахунку в банку постачальникам кредиторську заборгованість на суму 247 200 грн.;

— видано з каси готівкою менеджеру витрати на придбання канцелярського приладдя для готелю «Триас Тур» на суму 3 200 грн.

6. СТРУКТУРА ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО БІЛЕТУ

Екзаменаційний білет складається з 3-х питань, які включають теоретичні та практичні аспекти туристичної діяльності (два – теоретичних та одне – практичне): основи туризмознавства, краєзнавства, країнознавства та географії туризму; загальна та специфічна інфраструктура туризму; основи туристичного менеджменту; особливості правового регулювання туристичної діяльності; технології, що використовуються в туристичній діяльності, продуктиві та технологічні новації, арсенал комп'ютерних засобів інформаційного забезпечення; екскурсійна організація, методика, технологія, майстерність; основи економіко-фінансової звітності та господарських процесів в туристичній діяльності.

Розташування питань в білетах наступне:

I. Питання відображає знання і розуміння основних форм, видів туризму, краєзнавчої і країнознавчої теорій, основ географії туризму, основних положень туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів обслуговування туристів.

II. Питання відображає розуміння принципів, процесів, технологій організації роботи суб'єктів туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінську, соціально-психологічну, економічну, техніко-технологічну).

III. Демонстрація практичних вмінь використовувати на практиці базові знання з туризмознавства, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів туристичних послуг.

7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Атестація здобувачів проводиться у формі атестаційного екзамену.

Розподіл балів, які отримують здобувачі, за результатами складання атестаційного екзамену

Теоретична частина		Практична частина	Сума балів за екзамен
Відповідь на перше питання	Відповідь на друге питання	Відповідь на третє питання	
30	30	40	100

Таблиця відповідності результатів оцінювання знань за результатами складання атестаційного екзамену за різними шкалами

За 100-бальною шкалою, що використовується в НУЦЗ України	За рейтинговою шкалою (ЄКТС)	За 4-бальною шкалою
1	2	3
90-100	A	відмінно

1	2	3
80-89	B	добре
65-79	C	
55-64	D	задовільно
50-54	E	
35-49	FX	незадовільно
0-34	F	

Критерії оцінювання знань здобувачів за результатами складання атестаційного екзамену

Теоретична частина екзаменаційного білету – перше і друге питання (від 0 до 30 балів за кожне питання):

25-30 балів – здобувач володіє високим рівнем навчальних досягнень, надає вичерпну, правильну відповідь, повністю розкриває зміст питання, вільно орієнтується у фаховому понятійно-термінологічному апараті, вміє робити узагальнення та висновки, наводить конкретні приклади на основі практичної діяльності, Відповідь обґрунтована, викладена повно у логічній послідовності;

20-24 балів – здобувач має системні, міцні теоретичні знання з дисциплін туристичного спрямування, орієнтується у фаховому понятійно-термінологічному апараті, розуміє основоположні теорії і факти, вміє наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, застосовує теоретичні знання у стандартних ситуаціях, може робити узагальнення та висновки;

15-19 балів – теоретичний зміст засвоєний майже повністю. Здобувач має системні знання, орієнтується у фаховому понятійно-термінологічному апараті, оволодів практичними навичками, аргументовано викладає матеріал, висловлює свої міркування про організацію діяльності в галузі туризму, проте у відповідях мають місце помилки, припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу, робить деякі узагальнення та висновки;

10-14 балів – теоретичний зміст засвоєний частково. Здобувач не має системних, міцних знань, у фаховому понятійно-термінологічному апараті орієнтується не вільно, в основному знає зміст питання, але непереконливо відповідає, плутає поняття, допускає неточності у теоретичних знаннях, не вміє оцінювати факти та явища в галузі туризму, встановлювати зв'язок теорії з практикою;

5-9 балів – теоретичний зміст засвоєний на низькому рівні. Здобувач не має системних, міцних знань, у фаховому понятійно-термінологічному апараті орієнтується з певними труднощами, розуміє основний теоретичний матеріал, але викладає його з помилками й неточностями, виявляє знання і розуміння основних положень матеріалу, відповідь не завжди правильна та недостатньо осмислена, аналізувати, порівнювати, узагальнювати та робити висновки може лише з допомогою екзаменатора;

0-4 балів – теоретичний зміст не засвоєний. Здобувач не має системних,

міцних знань, у фаховому понятійно-термінологічному апараті не орієнтується, у відповідях багато помилок, виявляється низький рівень навичок пояснення питання.

Практична частина екзаменаційного білету – третє питання (від 0 до 40 балів):

32-40 балів – практичне питання розкрито повно і всебічно, виклад матеріалу логічний, висновки аргументовані. Здобувач вільно оперує термінологією, демонструє глибокі теоретичні знання, має власну думку щодо питання і може її довести, логічно та послідовно викладає матеріал і в змозі вільно та професійно вести дискусію, чітко і повно відповідає на додаткові запитання, вільно володіє науковою термінологією, демонструє високий рівень компетентності, здатний передбачати, прогнозувати та вирішувати проблемні завдання, вдало наводить приклади з практичного питання, визначеного в білеті, демонструє бачення практичного застосування теоретичного матеріалу в майбутній професійній діяльності;

24-31 бали – практичне завдання виконано, але допущено деякі неточності, принципові моменти запитання були розкриті правильно, однак є незначні помилки, які усуваються самим здобувачем, коли на них вказує екзаменатор. Здобувач вдало наводить приклади з визначеного практичного питання, частково демонструє бачення практичного застосування теоретичного матеріалу;

16-23 бали – практичне завдання виконано з суттєвими помилками та неточностями, відповіді не чіткі, допускаються помилки та порушена логіка викладу матеріалу, що вплинуло на неправильність формулювання висновків. Відповідь не аргументована прикладами, відчуваються труднощі зв'язку між питанням білету та його практичним виконанням. На додаткові запитання здобувач відповідає лише частково;

8-15 бал – практичне завдання виконано частково, більшість відповідей на поставлені питання неправильні, неточні і неконкретні, відсуне пояснення відповідей. Здобувач під час демонстрації практичних навичок робить помилки, вирішує лише найлегші завдання, володіє лише обов'язковим мінімумом теоретичного матеріалу.

0-7 балів – практичне завдання не виконано, питання не розкрито. Здобувач не знає теоретичного матеріалу, не володіє базовими категоріями, не може побудувати логічну відповідь, не відповідає на додаткові та навідні запитання, не розуміє їх суті та не може зробити висновки та навести приклади. Під час демонстрації практичних навичок робить значні, грубі помилки.

8. ЗАСОБИ ПРОВАДЖЕННЯ ОСВІТНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Атестаційний екзамен проводиться в аудиторіях загального користування.

Усі навчально-методичні матеріали, наукова основна та додаткова література доступні для здобувачів на зовнішньому інформаційному ресурсі

НУЦЗУ (<https://nuczu.edu.ua/ukr/>), а саме: у читальних залах наукової бібліотеки (<http://library.nuczu.edu.ua/>); у цифровому репозиторію (<http://repositsc.nuczu.edu.ua/>), на сайті кафедри менеджменту навчально-науково-виробничого центру (<http://nnvc.nuczu.edu.ua/uk/nav-dus-men>), порталі системи дистанційного навчання «Moodle НУЦЗУ» (<http://moodle.nuczu.edu.ua/course/index.php?categoryid=48>).

9. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Література

1. Домбровська С.М. Краєзнавство, країнознавство та географія туризму : опорний конспект лекцій [для всіх форм навчання спец. 242 «Туризм»]. Харків : НУЦЗУ, 2019. 319 с.
2. Домбровська С.М., Білотіл О.М., Помаза-Пономаренко А.Л. Державне регулювання туристичної галузі України : монографія. Харків: НУЦЗУ, 2016. 196 с.
3. Домбровська С.М., Поступна О.В., Степанко О.В. Українське краєзнавство: сторінки історії та історія культури : навч.-наочний посіб. [для студ. вищ. навч. закл. зі спец. 242 «Туризм»]. Харків : Вид-во ХНАДУ, 2019. 338 с.
4. Інфраструктура туризму: опорний конспект лекцій [для студентів усіх форм навчання спеціальності 242 «Туризм»] / укладачі: О.В. Поступна, Н.А. Леоненко ; Нац. ун-т цивільного захисту України. Харків : НУЦЗУ, 2020. 310 с.
5. Леоненко Н.А. Актуальні проблеми сучасного розвитку туристичної сфери України. *Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я* : тези доп. XXVII Міжнар. наук.-практ. конф. MicroCAD-2019. Харків : НТУ «ХП», 2019. С. 106–107.
6. Леоненко Н.А. Державне регулювання туристичної сфери: теорія, методологія, практика : монографія. Харків : НУЦЗУ, 2021. 324 с.
7. Леоненко Н.А. Механізми державного регулювання туристичної сфери України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 «Механізми державного управління». Харків, 2021. 40 с.
8. Леоненко Н.А. Організаційний механізм державного регулювання туристичної сфери. *Держава та регіони*. Серія : Державне управління / Класич. приват. ун-т. Запоріжжя : КПУ, 2019. № 1 (65). С. 66–69.
9. Леоненко Н.А. Основні тенденції функціонування внутрішнього туризму в Україні. *Можливості, проблеми та перспективи забезпечення сталого розвитку економіки* : матеріали доп. Міжнар. наук.-практ. конф. Ужгород : ВД «Гельветика», 2019. С. 41–43.
10. Леоненко Н.А. Правовий механізм державного регулювання туристичної сфери України. *Публічне управління та митне адміністрування*. Дніпро : Ун-т митної справи та фінансів, 2019. № 1 (20). С. 69–75.
11. Леоненко Н.А. Фінансовий механізм державного регулювання туристичної сфери України. *Вчені записки Таврійського національного*

університету імені В.І. Вернадського. Серія : Державне управління. Київ, 2019. Т. 30 (69), № 2. С. 66–69.

12. Мельниченко О.А., Швдун В.О. Особливості розвитку індустрії туризму в Україні : монографія. Харків : Вид-во НУЦЗУ, 2017. 153 с.

13. Менеджмент туризму : опорний конспект лекцій [для студентів усіх форм навчання спеціальності 242 «Туризм»] / укладач О.В. Поступна ; Нац. ун-т цивільного захисту України. Харків : НУЦЗУ, 2020. 318 с.

14. Організація екскурсійної діяльності : конспект лекцій / Н.А. Леоненко. Харків : НУЦЗУ, 2019. 167 с.

15. Помаза-Пономаренко А.Л., Рибальченко Н.П. Туризм і право на нього : монографія. Харків : НУЦЗ України, 2021. 220 с.

16. Поступна О.В. Бенчмаркінг туристичної дестинації Харківської області. *Порівняльне публічне управління та адміністрування* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. 28 травня 2021 р. / за заг. ред. Н.М. Колісниченко. Одеса : Вид-во: ОРІДУ НАДУ, 2021. С. 96–102.

17. Поступна О.В. Ризик-менеджмент у туризмі: зарубіжний досвід та нові українські реалії. *Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика* : матеріали VIII Міжнар. заочн. наук.-практ. конф., 27 листопада 2020 р. / за ред. В.М. Огаренка, О.В. Покатаєвої та ін. Запоріжжя : КПУ, 2020. С. 534–536.

18. Поступна О.В., Філенко Д.С. Стратегія розвитку туристичної дестинації Харківської області. *Місьцеве самоврядування в Україні та світі: теорія і практика* : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. (з міжнар. участю), м. Полтава, 8 грудня 2020 р. Полтава : ПДАА, 2020. С. 161–163.

19. Поступна О.В., Філенко Д.С. Фактори формування туристсько-рекреаційного комплексу Харківської області. *Вісник Національного університету цивільного захисту України* : зб. наук. пр. Харків : Вид-во НУЦЗУ, 2021. Вип. 1 (14). С. 143–151. (Серія «Державне управління»).

20. Рекреаційні комплекси світу : конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладач А.Л. Помаза-Пономаренко. Харків : НУЦЗУ, 2020. 154 с.

21. Світовий туризм : конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладач А.Л. Помаза-Пономаренко. Харків : НУЦЗУ, 2020. 150 с.

22. Тюріна Д.М., Єрмоленко О.К. Структурне моделювання облікової політики підприємства. *Вісник Одеського національного університету. Серія : Економіка*. 2018. Т. 23. Вип. 2. С. 124–127.

23. Тюріна Д.М., Шум М.А. Організаційні аспекти підвищення аналітичних можливостей бухгалтерської фінансової звітності. *Вісник Одеського національного університету. Серія Економіка*. Одеса : ОНУ, 2016. № 4. С. 50–61.

24. Leonenko N. Foreign experience of state regulation of tourism development. *Scientific magazine of the Open Diplomasy Association «Authority and Society (History, Theory, Practice)*. 2019. № 2 (50). P. 37–44.

25. Olena Stryzhak, Olena Akhmedova, Nelli Leonenko, Inna Lopatchenko,

Nataliia Hrabar. Transformation of human capital strategies in the tourism industry under the influence of Economy 4.0. Problems and Perspectives in Management Volume (19) 2021, Issue № 2, pp. 145–156.

26. Leonenko N. State regulation of development of clustered zones in the sphere of tourism. *LEGEA SI VIATA*. 2020. № 1/2 (337). P. 59–63.

27. Абрамов В.В., Тонкошкур М.В. Історія туризму: підруч. Харків : Вид-во «Форт», 2010. 286 с.

28. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. [для студ. ВНЗ]. Київ : Знання України, 2002. 352 с.

29. Алоян Р.Т. Адміністративно-правове забезпечення безпеки туризму в Україні : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Київ, 2015. 23 с.

30. Альтгайм Л.Б. Основи музейної та екскурсійної діяльності. Курс лекцій. Тернопіль : Тернопільський нац. пед. університет ім. В. Гнатюка, 2007. 113 с.

31. Аріон О.В., Уліганець С.І. Географія туризму : навч.-метод. посіб. Київ : ВГЛ «Обрії», 2009. 172 с.

32. Аріон О.В., Уліганець С.І. Географія туризму: навч.-метод. посіб. Київ : ВГЛ «Обрії», 2009. 172 с.

33. Бабарицька В., Короткова А., Малиновська О. Екскурсоведство і музеєзнавство: навч. посіб. 2-ге, перероб. і доп. Київ : Альтерпрес РА, 2012. 444 с.

34. Бейдик О.О. Словник-довідник з географії туризму, рекреалогії та рекреаційної географії. Київ : Ін-т туризму федерації профспілок України, 1998. 130 с.

35. Білоусов О.М., Лугінін О.Є., Морозова О.С., Соколова Л.В. Менеджмент туристичної галузі : підруч. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2017. 5080 с.

36. Бриггс С. Маркетинг в туризмі : пер. со 2-го англ. изд. Київ : Знання, 2005. 358 с.

37. Бриль К.Г. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Інноваційні технології в туризмі» для студентів всіх форм навчання спеціальності 242 «Туризм». Чернігів : ЧНТУ, 2017. 104 с.

38. Ващишин М. Правове регулювання туристичної діяльності : навч.-метод. посіб. Львів: ПП Сорока Т.Б., 2014. 168 с.

39. Величко В.В. Організація рекреаційних послуг : навч. посіб. / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013. 202 с.

40. Гаврилов В.П. Інформаційні системи і технології в туризмі : навч. посіб. [для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм»]. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.

41. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посіб. Київ : Центр учбової

літератури, 2013. 178 с.

42. Голод А. Феленчак Ю. Страхування в туристичній діяльності : навч. посіб. : у 2 ч. Львів : ЛДУФК, 2016. 156 с.

43. Голубко В., Качарба С., Середняк А. Історичне краєзнавство : навч. посіб. Ч. I. Львів : Видавничий центр ЛНУ ім. І. Франка, 2005. 130 с.

44. Дорошко М.С. Країнознавство. Країни СНД : навч. посіб. Київ : МАУП, 2007. 286 с.

45. Економіка і організація інноваційної діяльності: підруч. / О.І. Волков, М.П. Денисенко, А.П. Гречан [та ін.] ; за ред. проф. О.І. Волкова, проф. М.П. Денисенка. Київ : ВД «Професіонал», 2004.

46. Кіріяджи В.В. Правове регулювання галузей турбизнесу: учбов. посіб. Донецьк: ДІТБ, 2002. 339 с.

47. Кляп М.П., Шандор Ф.Ф. Сучасні різновиди туризму : навч. посіб. Київ : Знання, 2011. 334 с. (Серія «Вища освіта ХХІ століття»).

48. Козловський Є.В. Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури. 2015. 272 с.

49. Король О.Д., Крачило М.П. Менеджмент туризму : навч. посіб. Київ : Знання, 2009. 248 с., іл.(Вища освіта ХХІ століття).

50. Кубах А.І, Коляда Т.А., Харитонов О.В. Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. Харків: ХНАМГ. 2010. 282 с.

51. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : підруч. Київ : Знання, 2012. 343 с.

52. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм навчання за напрямом підготовки «Менеджмент») ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Харків : ХНАМГ, 2010. 254 с.

53. Любіцева О.О. Методика розробки турів: навч. посіб. 2-е вид., перероб. і доп. Київ : Альтерпрес, 2008. 300 с.

54. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). Київ : Альтерпрес, 2002. 436 с.

55. Мальська М.П., Антонюк Н.В. Міжнародний туризм і сфера послуг : підруч. Київ, 2008. 661 с.

56. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М. : Финансы и статистика, 2002. 144 с.

57. Масляк П.О. Рекреаційна географія : навч. посіб. Київ : Знання, 2008. 343 с.

58. Машина Н.І. Страхування для туристичних підприємств : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 368 с.

59. Невенченко, А.І. Інфраструктура туризму : конспект лекцій. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2016. 95 с.

60. Організація готельного обслуговування : підруч. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. Київ, 2011. 366 с.

61. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави: міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія / кол. авт., за ред. А.Ю. Парфіненка. Харків :ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2013. 280 с.

62. Панкова Є.В. Туристичне краєзнавство : навч. посіб. Київ : Альтерпрес, 2003. 352 с.
63. Писаревський І.М., Погасій С.О., Поколодна М.М. та ін. Організація туризму : підруч. / за ред. І.М. Писаревського. Харків : ХНАМГ, 2008. 541 с.
64. Поколодна М.М. Організація екскурсійної діяльності : підруч. / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова, 2017. 180 с.
65. Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. / Г.М. Брусільцева, О.Г. Зима. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця. 2019. 214 с.
66. Правик Ю.М. Маркетинг туризму : підруч. Київ : Знання, 2008. 303 с.
67. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні : Збірник нормативно-правових актів / під заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київ. ун-т туризму, економіки і права. К. : Юрінком Інтер, 2002. 640 с.
68. Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н., Цепенда М.В. та ін. Менеджмент туристичної індустрії : підруч. у 3-х частинах. Чернівці : Чернівецький національний університет, 2019. 504 с.
69. Тонкошкур М.В., Абрамов В.В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація туризму» (Основи туризмознавства) (для студентів 1-2 курсу денної та заочної форми навчання за напрямом підготовки 6.140103 – Туризм), Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. 134 с.
70. Туристичне країнознавство : навч. посіб. / за ред. В.Ф. Семенова. Одеса : «Атлант» ОДЕУ, 2010. – 340 с.
71. Управління якістю в туризмі : конспект лекцій / З.Р. Шайхлісламов ; Харків. торгов.-економ. ін-т КНТЕУ. Харків : ХТЕІ, 2016. 206 с.
72. Федорченко В.К., Костюкова О.М., Дьорови Т.А. та ін. Історія екскурсійної діяльності в Україні: навч. посіб. Київ : «Кондор», 2004. 166 с.
73. Чагайда І.М., Грибакова С.В. Екскурсознавство : навч. посіб. Київ : «Кондор», 2004. 204 с.
74. Шаповалов А.Л., Костенко О.Б., Кузьмичова К.В. Конспект лекцій з дисциплін: «Інформаційні системи і технології в туризмі» (для студ. 4 курсу заоч. форми навч. за напрямом 6.020102 «Туризм») і «Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі» (для студ. 3 курсу заоч. форми навч. за напрямом 6.140101 «Готельно-ресторанна справа») ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Харків : ХНАМГ, 2012. 53 с.

Інформаційні ресурси

75. Батир Ю.Г., Лопатченко І.М., Помаза-Пономаренко А.Л., Статівка О.М. Державне регулювання сталого розвитку туризму в Україні // Вісник Національного університету цивільного захисту України (Серія «Державне управління»). 2020. – № 2 (13). URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/12180/1/P-PLBS.pdf>.
76. Інфраструктура туризму: конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладачі: О. В. Поступна, Н. А. Леоненко (теми 1, 6, 11, 12). Харків

: НУЦЗУ, 2020. – 233 с. URL : http://nnvc.nuczu.edu.ua/images/topmenu/kafedry/kafedra-menedzhmenta/Lekcii/INFRASTRUKTURA_TURIZMU_KONSPEKT_LEKCIJ.pdf.

77. Краєзнавство, країнознавство та географія туризму : інтерактивний комплекс навчально-методичного забезпечення навчальної дисципліни / Укладач О. В. Поступна. – Х. : НУЦЗУ, 2021. URL : <http://nnvc.nuczu.edu.ua/uk/kafedry/kafedra-menedzhmenta>.

78. Леоненко Н.А. Економічний механізм державного регулювання туристичної сфери України. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування* : електрон. наук. фах. вид. Херсон. нац. техн. ун-ту. 2019. № 1. URL: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua>.

79. Менеджмент з туризму: конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладач О. В. Поступна. Харків : НУЦЗУ, 2020. – 235 с. URL : http://nnvc.nuczu.edu.ua/images/topmenu/kafedry/kafedra-menedzhmenta/Lekcii/MENEDZHMENT_Z_TURIZMU_KONSPEKT_LEKCIJ.pdf.

80. Помаза-Пономаренко А.Л., Батир Ю.Г., Лопатченко І.М., Шевчук Ю.Р., Чечета К.О., Філенко Д.С. Євроінтеграція України, захист прав її громадян і розвиток туризму як стратегічні напрями державної політики // Вісник Національного університету цивільного захисту України (Серія «Державне управління»). 2020. № 2 (13). URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/11966/3/P-PBL.pdf>.

81. Поступна О.В., Іович Р.І. Зарубіжний досвід створення доступного середовища для інклюзивних туристів. *Публічне управління в Україні: теорія, практика, інновації* (збірник тез наук.-практ. конф. за результатами стажування та практики в органах публічної влади). Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2020. URL : <https://kbuara.kh.ua/wp-content/themes/kbuara/publications/mk/doc/2-2020/1-2.pdf>.

82. Поступна О.В., Іович Р.І. Проблемні питання правового регулювання інклюзивного туризму в Україні. *Правові аспекти публічного управління: теорія та практика* : матеріали XI наук.-практ. конф. 12 груд. 2019 р., м. Дніпро / за заг. ред. Л.Л. Прокопенка. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2019. С. 102-105. URL : http://www.dbuara.dp.ua/konf/konf_dridu/Conference_pei_12_12_2019.pdf.

83. Leonenko N. Modern development of the tourist sphere as a factor of economic security of the state. *EAST JOURNAL OF SECURITY STUDIES*. 2019. 4 (1). P. 46–55. URL : <https://ejss.nuczu.edu.ua/index.php/ejss/article/view/8>.

84. Бухгалтерський облік : підруч. / В.Ф. Максимова. URL : <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/506/1/Максимова%20В.Ф.%20%20Бухгалтерський%20облік%20підручник.pdf>.

85. Бухгалтерський облік : підруч. / Р.Ф. Бруханський. URL : <http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/8959/1/Бруханський%20Р.%20Ф.%20Бухгалтерський%20облік.%20Підручник%20С%202016.pdf>.

86. Інвентаризація каси та бланків суворої звітності. URL : <http://www.dtk.com.ua/show/1cid02467.html>.

87. Інструкція про застосування Плану рахунків бухгалтерського обліку активів, капіталу, зобов'язань і господарських операцій підприємств і організацій : наказ Міністерства фінансів України від 30.11.1999 р. № 291. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0893-99#Text>.

88. Про бухгалтерський облік і фінансову звітність в Україні : Закон України від 16.07.1999 р. № 996-XIV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-14#Text>.

89. Про затвердження Методичних рекомендацій з бухгалтерського обліку для суб'єктів державного сектору : наказ Міністерства фінансів України від 23.01.2015 р. № 11. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0011201-15#Text>.

90. Про затвердження Національного положення (стандарту) бухгалтерського обліку : наказ Міністерства фінансів України від 20.10.1999 р. № 246 [зі змін. і доп.]. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0751-99#Text>.

91. Про затвердження Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні : Постанова Правління Національного банку України від 29.12.2017 р. № 148. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0148500-17#Text>.

92. Про затвердження Положення про інвентаризацію активів та зобов'язань : наказ Міністерства фінансів України від 02.09.2014 р. № 879. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1365-14#Text>.

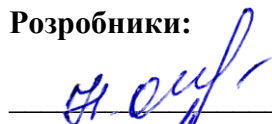
93. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України від 02.03.2015 р. № 222-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text>.

94. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України : Закон України від 21.01.1994 р. № 3857-XII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3857-12#Text>.

95. Про страхування : Закон України від 07.03.1996 р. № 85/96-ВР. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

96. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>.

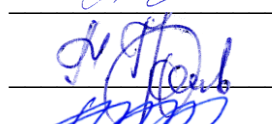
Розробники:



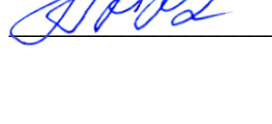
Неллі ЛЕОНЕНКО



Олена ПОСТУПІНА



Діна ТЮРИНА



Наталія ГРАБАР



Аліна ПОМАЗА-ПОНОМАРЕНКО