

**УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ
ТА БІЗНЕС-ОСВІТИ**

„ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор

_____ /А. М. Гедзик/

« ____ » _____ 2017 р.

ПРОГРАМА

**комплексного державного екзамену за фахом
(для студентів ОКР «спеціаліст» денної та заочної форм навчання,
спеціальності 242 «Туризм»)**

ПОГОДЖЕНО

науково-методична комісія ННІ економіки та бізнес-освіти
протокол № 4 від «23» лютого 2017 р.

Голова НМК

_____ доц. Н. О. Пачева

СХВАЛЕНО

кафедра технологій та організації туризму

і готельно-ресторанної справи

протокол № 7 від «9» лютого 2017 року

Зав. кафедри технологій та організації туризму

і готельно-ресторанної справи

_____ доц. І. М. Поворознюк

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Згідно з навчальним планом рівень здобутих теоретичних знань і набутих практичних навичок студентів перевіряється на комплексному державному екзамені за фахом. Комплексний державний екзамен за фахом для студентів спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання проводиться на завершальному етапі навчання з метою перевірки відповідності теоретичних знань випускників та їх практичної підготовки вимогам кваліфікаційної характеристики спеціаліста з туризму.

При розробці програми державного екзамену було застосовано такі основні методичні підходи:

1. Для перевірки відповідності знань випускників та їх практичної підготовки вимогам кваліфікаційної характеристики спеціаліста з туризму у розділах програми державного екзамену зазначено основні теоретичні питання, які мав опанувати студент з навчальних дисциплін, щоб мати можливість працювати за професійним призначенням.

2. Державний екзамен має комплексний характер, тому його програма складається з узагальнених розділів програм профілюючих дисциплін для оцінки загального рівня кваліфікації випускника. На державний екзамен винесено питання з таких дисциплін: «Міжнародний туризм», «Інноваційні технології в туризмі», «Управління якістю туристичних послуг», «Управління туристичним підприємством».

3. Комплексний характер державного екзамену передбачає необхідність під час підготовки до нього користуватися літературними джерелами з усіх зазначених дисциплін.

Екзамен проводиться за білетами, складеними відповідно до цієї програми. Приймає екзамен Екзаменаційна комісія.

До державного екзамену допускаються студенти, які завершили вивчення всіх теоретичних дисциплін, витримали всі заліки та іспити відповідно до навчального плану і виконали програми практики. Екзамен

проводиться на відкритому засіданні Екзаменаційної комісії у формі відповідей на питання екзаменаційних білетів. Рішення про оцінки приймається на закритому засіданні Екзаменаційної комісії відкритим голосуванням простою більшістю.

Оцінювання результатів складання державного екзамену здійснюється у порядку, передбаченому прийнятою в Університеті системою контролю знань:

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

– за 100-бальною шкалою: 90–100 балів – відмінно; 89–75 балів – добре; 74–60 балів – задовільно; менше 60 балів – незадовільно.

Шкала оцінювання: національна та 100-бальна

Сума балів за 100-бальною шкалою	Значення оцінки ECTS	Критерії оцінювання	Рівень компетентості	Оцінка за національною шкалою		
90-100	відмінно	Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили	Високий (творчий)	відмінно	зараховано	
82-89	дуже добре	Студент вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна	Достатній (конструктивно-варіативний)	добре		
75-81	добре	Студент вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок	Середній (репродуктивний)	задовільно		
69-74	задовільно	Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих	Низький (рецептивно-репродуктивний)	незадовільно		не зараховано
60-68	достатньо	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні				
1-59	незадовільно	Студент володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів				

2. ЗМІСТ ПРОГРАМИ

2.1. МІЖНАРОДНИЙ ТУРИЗМ

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Міжнародний туризм як соціально-економічне явище

Соціально-економічна роль туризму. Фактори розвитку міжнародного туризму. Значення міжнародного туризму. Тенденції розвитку сучасного туризму. Основні чинники розвитку міжнародного туризму. Особливості розвитку міжнародного туризму в сучасних умовах.

Тема 2. Міжнародна співпраця в галузі туризму

Двостороння співпраця. Багатостороння співпраця. Основні міжнародні туристичні організації.

Тема 3. Географія туристичного попиту

Географічні фактори розвитку міжнародного туризму. Географія світових туристичних потоків. Туризм із метою відпочинку і розваг. Спортивний туризм. Діловий туризм. Лікувально-оздоровчий туризм. Релігійний туризм.

Тема 4. Індустрія міжнародного туризму

Особливості та структура індустрії міжнародного туризму. Транспортні перевезення. Туризм і транспортні системи. Залізничний транспорт. Автомобільний транспорт. Водний транспорт. Повітряний транспорт. Заклади розміщення туристів. Підприємства харчування. Інформаційно-екскурсійне обслуговування. Стан системи інформаційно-екскурсійного обслуговування. Методика інформаційно-екскурсійної роботи. Анімаційні послуги. Дозвілля в туристичних комплексах і готелях. Музеї як центри організації дозвілля. Організація дозвілля у парках. Туроператори і турагенти.

Тема 5. Туристичні формальності

Види формальностей у міжнародному туризмі. Поліцейські формальності. Паспортні формальності. Візові формальності. Митні формальності та валютний контроль. Медико-санітарні формальності. Формальності безпеки. Страхування. Медичне страхування туристів. Майнове страхування. Страхування цивільної відповідальності.

Тема 6. Туристичні ресурси

Поняття та сутність. Принципи класифікації туристичних ресурсів. Історико-культурні туристичні ресурси. Соціально-економічні туристичні ресурси. Інформаційні туристичні ресурси.

Тема 7. Статистика міжнародного туризму

Історія розвитку статистики міжнародного туризму. Концепція статистики міжнародного туризму. Основні статистичні одиниці туризму. Статистика туристичних потоків. Статистика туристичних доходів і витрат. Організація і методи статистичного обліку.

Тема 8. Основи менеджменту в міжнародному туризмі

Поняття і сутність менеджменту в туризмі. Особливості менеджменту в туризмі. Структура, напрями й види менеджменту. Функції менеджменту. Зовнішнє і внутрішнє середовища в туризмі. SWOT–аналіз у туризмі.

Тема 9. Основи маркетингу в міжнародному туризмі

Особливості маркетингу міжнародного туризму. Підстави застосування маркетингу у туризмі. Елементи та основні інструменти. Територіальний маркетинг. Аналіз ринку міжнародного туризму. Маркетингове планування. Розробка нового туристичного продукту. Ціни на туристичні послуги. Просування туристичного продукту на ринку. Розподіл і збут тур продукту.

Тема 10. Інформаційні технології в міжнародному туризмі

Сутність інформації та види інформаційних технологій у туризмі. Виникнення та еволюція ком'ютерних систем бронювання. Інтернет – технології у туристичному менеджменті. Структура та властивості туристичних сайтів. Основні закордонні туристичні сайти.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник / А.Ю. Александрова. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 470 с.
2. Дейнека А. Г. Страноведение: Общая часть: учебник / А.Г. Дейнека. – Х.: Бизнес Информ, 2000. – 252 с.
3. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. – К.: Знання, 2008. – 661 с.
4. Максименко С.В. Туристская деятельность: международно-правовые аспекты. – Одесса: Латстар, 2001. – 168 с
5. Масляк П.О. Рекреаційна географія: навч. посіб./ П.О. Масляк. – К.: Знання, 2008. – 343 с.
6. Мироненко Н.С. Страноведение: Теория и методы: учебное пособие для вузов / Н.С.Мироненко. – М.: АспектПресс, 2001. – 268 с.
7. Романов А.А. География туризма: учебное пособие / А.А. Романов, Р.Г. Саакянц. 3-е издание. – М, 2004.–321с.

Допоміжна

1. Мальська М. Я., Худо В. В. Туристичний бізнес; теорія і практика: навч. посіб. / М.Я. Мальська, В.В. Худо. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.
2. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг: навчальний посібник / О.О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2002. – 436 с.
3. Панкова Є.В. Туристичне краєзнавство: навчальний посібник / Є.В. Панкова. – К.: Альтерпрес, 2003. – 352 с.
4. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навчальний посібник / П.Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
4. Смаль І.В. Туристичні ресурси світу: навч. посібник / І.В. Смаль. – Ніжин : Вид-во Ніжин. держ. ун-у імені Миколи Гоголя, 2010. – 336 с.

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Підприємництво та інновації

Вплив науково-технічних нововведень на розвиток туризму. Технологічний підхід до формування інноваційного розвитку туризму.

Циклічний розвиток економіки. Дослідження М.Д. Кондратьєва. Теорія інноваційного розвитку Й.Шумпетера. Технологічні устрої розвитку та еволюція інноваційних теорій.

Інноваційний пат. Теорія кризи. Теорія росту П.Ромера.

Теорія центральних місць В.Кристалера та теорія полюсів зростання Ф. Перру.

Роль підприємця в інноваційних процесах. Підприємницька діяльність в туризмі та зміна управлінських парадигм в туристичних організаціях.

Види інновацій в туризмі за класифікаційними ознаками: за сферою застосування, за масштабами розповсюдження, за характером змін, за предметом застосування, за ступенем реактивності, за ступенем формування і впровадження, за тривалістю життєвого циклу інновації, за формою організації інноваційного процесу, за повнотою інноваційного процесу і ступенем новизни, за характером процесу інноваційної діяльності, за ступенем інноваційних змін; відносно попереднього стану процесу. Життєвий цикл інновацій.

Види інновацій: продуктові інновації, управлінські інновації, сервісні інновації, технологічні інновації.

Тема 2. Сутність і функції інноваційної діяльності

Структура і стадії інноваційних процесів: нововведення; інноваційна діяльність; державна інноваційна політика; інноваційний потенціал; інноваційна сфера; інноваційна інфраструктура; інноваційні програми.

Об'єкти інноваційної діяльності в туризмі. Інноваційні процеси в просуванні і комерціалізації туристичного продукту. Транснаціоналізація процесу туристичного виробництва.

Інновації в управлінні туристичними підприємствами. Нові форми управління в туризмі: управління за контрактом, ділове партнерство, корпоратизація, мережі та консорціуми, альянси та ін.

Моніторинг інновацій як основа цілеспрямованого новаторства. Джерела інноваційних можливостей та формування інноваційної політики.

Цілі та принципи діагностування інноваційного потенціалу туристської організації. Динамічне моделювання туристичного бізнесу. Моніторинг інновацій як основа цілеспрямованого новаторства. Управління знаннями.

Тема 3. Державне регулювання інноваційного розвитку

Вплив політичної, економічної і соціальних сфер на інноваційні процеси в туризмі. Методи й інструменти державного регулювання інноваційної діяльності. Роль Всесвітньої туристської організації в стимулюванні виникнення і розповсюдженні інновації.

Принципи гармонійного розвитку туризму. Національна інноваційна система. Державна підтримка і стимулювання інноваційних процесів. Регулювання інноваційної діяльності у технологічно-розвинених країнах світу. Методи активізації інноваційного процесу.

Система державного регулювання інноваційних процесів в Україні. Організація науки і науково-технічних досліджень у сфері туризму. Напрями інноваційної стратегії сталого розвитку туризму.

Тема 4. Інформаційні інноваційні технології в процесах туристичного обслуговування

Розвиток і застосування інформаційних технологій в туризмі. Використання інформаційних ресурсів Internet. E-mail. Usenet для поінформовання про нові тури і ціни на них. Списки поштової розсилки (MailSender) й адресна інформація. Telnet. FTP. Gopher. WWW. Mime. Skipe та ICQ. Інтернет-вожж. Аудіо-гід.

Використання додатків «Android» у туристичному бізнесі. Пошуково-довідкова система на основі «MS Office». GPS-технології, Google Earth та використання даних ДЗЗ.

Туристичні інформаційні термінали: наповнення, умови користування.

ІТ-рішення для туристичних компаній (TourIndex): пошукові системи, автоматичні модулі сайтів туроператорів (TourAdmin) (Установка модулів продажу, пошуку пакетних турів та екскурсійних програм; каталогів готелів; (TourClient) підбору турів, турів зі знижками (горящих турів), рейтингу популярності курортів/готелів (мінімальні ціни, вітрина турів та ін.).

Геоінформаційні технології (ГІС-технології). Тенденції розвитку моделей даних в ГІС. Електронні карти і атласи. Можливості ГІС для складання спеціалізованих систем маршрутів. ГІС і Internet.

Глобальні розподільні системи (GDS). Автоматизація туристичного офісу.

Віртуалізація інформаційного забезпечення туриста. Віртуальні подорожі.

Автоматизовані системи бронювання і резервування в туризмі. Склад послуг різних систем бронювання і резервування. Інформаційні системи бронювання мережі туристичних агентств (Tourdealer). Соціальні мережі як засіб інформування протури. Мережі туристичної контактової реклами ClickTravel. Таргетінг.

Електронні магазини товарів для туризму.

Тема 5. Інноваційні проекти в туризмі

Інноваційний туристичний продукт як основа нового проекту. Продукт-захід, продукт-регіон, продукт-місцевість, продукт-товар, продукт-бренд та ін.

Диверсифікація видів міжнародного туризму. Особливості екстремального туризму. Нові види та форми організації подорожей: Сухопутний туризм: трекінг, альпінізм, велосипедний туризм, лижний туризм, гірські лижі, верховий туризм, джіпінг. Пригодницькі тури та

екзотик – тури, спелеотуризм. Повітряний туризм, відпочинок і розваги: планеризм, баллонінг, парашютінг, кайтінг. Авіаційний туризм. Космотуризм. Водний туризм: рафтінг, подорожі на гребних і вітрильних судах; езотичні плавзасоби (на підводних човнах, катання по морських хвилях, риболовні екстрим-тури, дайвінг) та ін. Археологічні та палеонтологічні екскурсії. Релігійний туризм. Етнографічні тури. Мілітарі-тури. Хоббі-тури. Лікувальний туризм. Музеї нових профілів. Новинки туристичних ведань. Нові продукти івентивного туризму, курортного відпочинку, Спа та велнес туризму. Система клубного відпочинку таймшер.

Маркетингові інновації в туризмі: інновації в дослідженні туристичного ринку, продукту, споживачів, конкурентів; інновації в маркетингових комунікаціях; інновації в маркетинговій цінній політиці; інновації в маркетингу продуктової політики; інновації в інформаційних технологіях; інновації в маркетингу збуту.

Техніко-технологічні інновації. Інновації в процесах обслуговування в тур фірмі, в готелях, на курортах.

Тема 6. Правові аспекти інноваційної діяльності

Інтелектуальна властивість в інноваційних процесах. Охорона і захист інтелектуальної власності. Інтелектуальна власність як товар. Використання прав на інтелектуальну власність у сфері туризму. Охорона і захист інтелектуальної власності. Інформаційне піратство та боротьба з ним.

Інноваційні конфлікти і можливості їх рішення.

Тема 7. Фінансове та інвестиційне забезпечення впровадження інноваційних технологій в туризмі

Фінансова складова інноваційного потенціалу підприємства. Сутність і структура фінансового механізму. Принципи побудови механізму фінансового забезпечення інноваційної діяльності.

Економічні основи, джерела, форми і методи фінансового забезпечення інноваційної діяльності. Власні ресурси туристичних

підприємств/корпорацій/альянсів. Використання банківських ресурсів. Розвиток венчурного капіталу. Міжнародні інвестиції.

Макроекономічні джерела фінансового забезпечення інноваційного розвитку: державні замовлення та урядові закупівлі, соціальні фонди в туризмі; кредити під гарантію уряду, податкові стимули та бюджетне фінансування івентивних заходів в туризмі, підтримка експорту національного туристичного продукту; можливості донорського фінансування інноваційних проєктів.

Критерії результативності інноваційної діяльності. Ризики інноваційних проєктів. Методи оцінки інноваційних проєктів. Види ефективності та проблеми оцінки ефективності інновацій в туризмі.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Економіка й організація інноваційної діяльності: підручник / О.І.Волков, М.П. Денисенко, А.П. Гречан та ін. ; під ред. О.І. Волкова, М.П. Денисенка. – К. : ВД «Професіонал», 2004. – 960 с
2. Малахова Н.Н. Инновации в туризме и сервисе: учеб. пособие / Н.Н. Малахова. – М. : ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2008. – 224с.
3. Маркетинг інновацій і інновації в маркетингу : монографія / за ред. С.М. Ілляшенка. – Суми : ВТД «Університетська книга», 2008. – 615с.
4. Михно М.А. Роль инноваций в туризме : учебник. / М.А. Михно. – М. 2004. – 210 с

Допоміжна

1. Воскресенский В.Ю. Международный туризм. Инновационные стратегии развития: учеб.пособие. М.: ЮНИТИ - Дана, 2007. – 159 с.

2. Інноваційний розвиток промисловості України: монографія / О.І. Волков, М.П. Денисенко, А.П. Гречан та ін.; під ред. проф. О.І Волкова, проф. М.П. Дениченка. – К.: КНТ, 2006. – 648 с.
3. Любіцева, О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). - 3-є вид.-ня, перероб. та доп.: навч. посібник / О.О. Любіцева. – К.: «Альтпрес», 2005. – 436с.
4. Макаренко І.П. Національна інноваційна система України: проблеми і принципи побудови. – К. : Ін-т проблем національної безпеки, 2007. – 520с.
5. Морозова Е.Я. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы: учебное пособие / Е.Я. Морозова. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. – 318 с.
6. Никифоров В.И. Сфера туризма: рыночный механизм и система управления. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2000. – 176 с.

2.3. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Наукові основи управління якістю туристичних послуг

Поняття якості послуг, основні напрями її забезпечення. Загальні поняття: якість, управління якістю, система якості, політика в сфері якості. Якість як соціально – економічна проблема розвитку підприємства туристичної індустрії. Значення підвищення якості послуг в туристичній індустрії. Нормативно – технічна та законодавча база розвитку управління якістю. Складові компоненти якості туристичних послуг: функціональна, технічна, етична якість.

Тема 2. Вітчизняний та закордонний досвід розвитку управління якістю туристичних послуг.

Еволюція концепцій управління якістю. Основні етапи розвитку управління якістю послуг. Сутність, зміст та особливості основних періодів

становлення та розвитку мислення в галузі якості туристичних та готельних послуг. Історія розвитку систем якості в Україні та за кордоном. Становлення сучасної філософії якості.

Тема 3. Система управління якістю послуг підприємств у сфері туризму

Поняття системи управління якістю туристичних послуг. Структура системи якості послуг та характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю туристичних послуг. Функції, цілі та задачі та основні вимоги до побудови систем управління якістю послуг. Принципи та порядок розробки і впровадження систем управління якістю на підприємствах туристичної індустрії.

Тема 4. Механізм та процес управління якістю підприємств у сфері туризму

Основні підходи до визначення механізму управління якістю. Особливості механізму управління якістю в туристичній індустрії. Сутність основних елементів механізму управління якістю послуг. Види механізму управління якістю послуг: економічний, організаційний, соціально – психологічний.

Зміст процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення. Основні етапи процесу управління якістю послуг. Закони, закономірності, задачі та принципи управління якістю туристичних послуг. Сутність та класифікація функцій управління якістю послуг. Техніка та технологія управління якістю.

Тема 5. Ефективність управління якістю послуг підприємств у сфері туризму

Етапи формування та види витрат на управління якістю туристичних послуг. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в туристичній індустрії. Методи аналізу та планування витрат на якість послуг.

Основні терміни і визначення: показник якості, одиничний показник, комплексний показник, рівень якості.

Основні вимоги до якості туристичних послуг. Порядок визначення рівня якості, номенклатура показників якості: показники надійності, економічні показники, правові, технологічні показники. Методи оцінки якості послуг та окремих показників якості туристичного обслуговування: вимірювальний, соціологічний, розрахунковий, експертний.

Поняття ефективності управління якістю в туристичній індустрії. Характеристика основних критеріїв та показників ефективності управління якістю в туристичному підприємстві.

Тема 6. Організація контролю якості туристичних послуг

Органи контролю за підприємницькою діяльністю, пов'язаною з наданням туристичних послуг: місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму. Ліцензійна палата при Міністерстві економіки України. Основні етапи контролю якості туристичних послуг. Періодичність проведення контролю. Основні вимоги до керівництва організації з метою забезпечення якісного обслуговування. Політика в сфері якості. Система документації з якості: настанови з якості; програми якості; методики, що встановлюють порядок здійснення діяльності з задоволення потреб споживачів; управління нею та її реєстрацію, протоколи якості.

Оцінювання якості послуг постачальником: вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в межах процесу надання послуги; самоконтроль залученого до надання послуги персоналу, остаточне оцінювання якості послуги постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги.

Форми та види контролю якості та послуг в підприємствах харчування, розміщення, рекреації. Комісії з якості, її функції та завдання.

Тема 7. Основні теорії стандартизації та сертифікації послуг

Мета, завдання та предмет стандартизації і сертифікації послуг. Загальні поняття: стандартизація, сертифікація, сертифікат, стандарт. Об'єкти стандартизації. Державна система стандартизації в Україні та її основні

положення. Органи стандартизації та сертифікації в Україні. Роль стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні.

Становлення стандартизації та сертифікації на Україні. Міжнародна система стандартизації і сертифікації.

Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації. Міжнародна організація із стандартизації. Міжнародна організація ISO. Основні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості. Міжнародні стандарти серії I SO 9000 та 10000: склад стандартів, вибір, застосування стандартів.

Тема 8. Державна система стандартизації

Суть і значення Державної системи стандартизації. Сутність уніфікації, агрегатування, спеціалізації, взаємозамінність. Вітчизняні системи стандартів. Методичні принципи комплексної стандартизації. Положення випереджуваної стандартизації.

Органи і служби стандартизації в Україні в галузі туризму. Порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів. Загальні вимоги до стандартів. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково – технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП). Види стандартів.

Тема 9. Система сертифікації туристичних послуг

Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Визначення в системі сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності. Державний характер робіт з сертифікації в Україні.

Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Структура системи, основні її органи. Органи з сертифікації туристичних та готельних послуг. Функції органів і осіб системи сертифікації УкрСЕПРО.

Вимоги до органів сертифікації і порядок їх акредитації.

Держкомтуризм України. Головні завдання, які визначають основні функції Держкомтуризму в цій галузі. Обов'язкова і добровільна сертифікація підприємств туристичної індустрії.

Правила проведення обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг.

Тема 10. Ліцензування підприємств в сфері туризму

Рішення уряду в області ліцензування підприємств. Основні нормативно – правові акти, на яких базується ліцензування. Умови ліцензування підприємств туристичної індустрії. Органи і служби ліцензування підприємств в Україні. Основні документи, які передаються підприємством в уповноважений орган на введення ліцензійної діяльності для юридичних і фізичних осіб. Порядок видачі ліцензії. Умови дії ліцензії.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 – № 31. – с. 145.
2. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 – № 32. – с. 169.
3. Всеобщее управление качеством: учебник / под ред. П. Гудкина. – М.: Горячая линия, 2001. – 156с.
4. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
5. Окрепилов В. В. Управление качеством: учебник / В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
6. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. / О. І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
7. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.
8. Шаповал М. І. менеджмент якості: підручник /М. І. Шаповал. – К.: Знання; КОО, 2007. – 457 с.

Допоміжна

1. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 28 с.
2. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 34 с.
3. ДСТУ 1.1–2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 26 с.
4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.

2.4. УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Індустрія туризму в сучасних умовах: стан, проблеми та перспективи

Індустрія туризму як галузь національної економіки. Сучасний туристичний ринок і перспективи його розвитку. Особливості туристичного ринку як ринку послуг. Фактори «пріоритетності» як основа розвитку національної індустрії туризму.

Тема 2. Сутність основних функцій управління туристичного підприємства

Специфіка процесу управління туристичним підприємством. Планування діяльності туристичного підприємства. Організаційна функція у менеджменті туризму. Мотивація як функція управління.

Тема 3. Розвиток нових організаційних форм управління в індустрії туризму

Глобалізація економіки і вибір нових організаційних форм управління організаціями індустрії туризму. Особливості інтеграційних процесів в управлінні організаціями індустрії туризму.

Тема 4. Управління персоналом в організаціях індустрії туризму як засіб досягнення конкурентних переваг

Роль персоналу в поліпшенні якості туристичних послуг. Взаємозв'язок корпоративної культури та конкурентоспроможності організацій індустрії туризму. Формування міжнародних команд в організаціях індустрії туризму.

Тема 5. Управління туристичною компанією на основі статистичних показників

Загальні положення про управління туркомпанією. Особливості управління на основі системи статистичних показників.

Тема 6. Теоретичні засади управління якістю діяльності туристичного підприємства (фірми) в сучасних умовах господарювання

Галузь туризму – нова форма споживчого попиту. Критерії визначення якості в туризмі. Основні фактори роботи тур підприємства.

Тема 7. Порядок створення туристичного підприємства та організація його діяльності

Основні етапи створення туристичного підприємства. Туроператорська та турагентська діяльність підприємств туризму. Ліцензування туристичної діяльності.

Тема 8. Об'єкт управління в туризмі

Туристичний регіон як об'єкт управління в туризмі. Територія туристичного призначення – туристична дестинація. Підходи до визначення туристичного регіону. Територія як просторово локалізований тур продукт. Управління конкурентоспроможністю туристичної території. Місця відпочинку.

Тема 9. Витрати на управління туристичним підприємством

Витрати підприємств – основа управлінського обліку та цінними аналітичними ресурсами. Управління витратами туристичного підприємства.

Тема 10. Методологічні та теоретичні засади туристичного менеджменту.

Сутність туристичного менеджменту. Зовнішнє і внутрішнє середовище туристичного підприємства. Функції та завдання туристичного менеджменту. Ефективний туристичний менеджмент.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О.Ю. Давидова. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
2. Кабушкин Н.И. Управление предприятиями туризма и гостиницами: учеб.-практ. пособие / Н.И. Кабушкин. – Минск: БГЭУ, 2011. – 275 с.
3. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2012. – 234 с.
4. Лапіцька С. Ю. Управління підприємством в умовах інновацій / С.Ю. Лапіцька. – Д.: Наука і освіта, 2013. – 235 с.
5. Ковешников В.С. Проблеми підвищення ефективності управління готельним господарством в сучасних умовах: навч. посібник / В.С.Ковешникова, Н.В.Бунтова. – К.: Вид-во КІТЕП“, 2012. – 268 с.
6. Доргунцов С.І. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посібник / С.І Доргунов. – К., 2010. – 213с.
7. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І.– К.: Ліра-К, 2015. – 520 с.

8. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська. – 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

Допоміжна

1. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навчальний посібник / П.Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 344 с.

2. Федорченко В.К. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг: навч. посіб. / В.К. Федорченко, І.М. Мініч. – К., 2009. – 225с.

3. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та рестораний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навчальний посібник / Л.Г.Агафонова, О.Є.Агафонова. – К.: Знання України, 2002. – 358с.

4. Мунін Г.Б. Сучасні ефективні інформаційні технології управління операціями в сучасному готельному комплексі / Мунін Г.Б. – М: Формування ринкових відносин в Україні. «Збірник наукових праць», 2002. – 316 с.

5. Сич Є. М. Управлінський аналіз діяльності суб'єктів господарювання: навч. посібник / Є.М. Сич, Г.В. Кравчук, В.П. Ільчук. –К.: Аспект-Поліграф, 2008. – 204 с.