



**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Ректор ВНПЗ «ДГУ»
професор

_____ **О. В. Негодченко**
«30» березня 2017 р.

ПРОГРАМА
дода^ткового вступного екзамену з дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ»

**при вступі на навчання для здобуття освітнього ступеня магістра
за спеціальністю 242 Туризм на основі освітнього ступеня бакалавра,
магістра, здобутого за іншою спеціальністю**

Організація туризму // Програма додаткового вступного екзамену. – Дніпро: Дніпропетровський гуманітарний університет, 2017. – 11 с.

РОЗРОБНИКИ:

Юдіна О.І. – доцент кафедри економіки та менеджменту туристичної діяльності, кандидат економічних наук

Намлієв Е.В. – доцент кафедри економіки та менеджменту туристичної діяльності, кандидат економічних наук

Голова фахової
атестаційної комісії
з організації туризму

(підпис)

В.В. Джинджоян

Схвалено Приймальною комісією університету
Протокол від 30 березня 2017 року № 2.

Розділ 1. Концептуальні основи організації туризму. Індустрія туризму як економічна система

Тема 1. Сутність організації туризму

Сутність поняття "організація". Різноманітність значень терміну "організація". Діалектичні типи та необхідність існування організації. Організація як складова частина управління та функція менеджменту. Організація як спосіб побудови елементів системи. Загальні функції менеджменту, їх характеристика. Мета функції організації, основні її складові. Зміст понятійного апарату і сучасні підходи до визначення туризму. Туризм як комплексне явище і галузь економіки. Сутність економічних підходів до визначення туризму. Визначення туризму у статистиці та законодавчих актах. Визначення понять "турист", "міжнародний турист", "екскурсант", "туристичний продукт", "місце продажу та надання туристських послуг". Класифікація і характеристика факторів, що впливають на розвиток туризму. Статистичні, динамічні, внутрішні та зовнішні фактори. Умови розвитку туризму. Класифікаційні ознаки та функції туризму. Існуюча система класифікації туризму. Типи, види форми і категорії туризму. Внутрішній, в'їзний, виїзний туризм. Туризм в межах країни, національний і міжнародний туризм. Індивідуальний і груповий туризм. Класифікація туризму за цілями подорожі. Діловий, конгресовий та заохочувальний туризм. Переваги організованого туризму і перспективи його розвитку. Особливості сучасного етапу розвитку туризму. Роль туризму в сучасному світі. Соціальна, гуманітарна й економічна функції туризму.

Тема 2. Туризм як соціально-економічна система

Економічна сутність туризму. Сутність системного підходу до характеристики туристичної сфери. Туризм як економічна категорія. Ознаки туризму як самостійної галузі. Соціальна сутність і підсистеми туризму. Роль індустрії туризму і туристичних підприємств в забезпеченні функціонування сфери туризму. Туристський регіон, туристське районування. Зміст поняття "туристська дестинація" та її сутність. Загальні риси та типи дестинації. Основні складові економічної системи туризму. Визначення та зміст понять "туристська послуга" і "турпродукт". Споживна вартість турпослуги. Основні відмінні риси турпродукту і характеристика особливостей його споживання. Індустрія туризму і валовий турпродукт як результат функціонування економічної системи. Визначення терміну "тур індустрія". Структура індустрії туризму як міжгалузевого комплексу. Структура туристського сектору економіки. Туроператорська і турагентська діяльність. Характеристика особливостей сучасної тур індустрії. Валовий туристський продукт, його складові та оцінка. Розрахунок мультиплікаторів туризму.

Тема 3. Організаційні аспекти відтворювальних процесів у туризмі

Організація відтворення у сфері туризму. Склад туристських ресурсів. Рекреація, види рекреаційних ресурсів. Поняття "аттрактор" і "туристичні аттрактори". Функціональне призначення туристських ресурсів. Групи туристських ресурсів регіону. Потенціал і структура потенціалів регіону.

Характеристика туристичних потенціалів регіону. Концептуальні основи відтворення туристського продукту. Процес відтворення і його типи. Модель відтворення потреб туристів. Особливістю організації відтворювальних процесів в туризмі. Організація відтворення у сфері туризму. Склад і структура відтворювальних процесів в туризмі.

Тема 4. Організаційні засади діяльності туристичного підприємства

Визначення туристичного підприємства, його цілі та функції. Поняття про туристичне підприємство. Основні функції туристичних підприємств. Мета, завдання та основний вид роботи туристичних підприємств. Класифікація та види туристичних підприємств. Комерційні туристичні підприємства, їх види і специфіка функцій. Характеристика некомерційних туристичних організацій. Поняття про конкурентні переваги туристичних підприємств та їх визначення. Класифікація конкурентних переваг. Сутність конкуренції. Характеристика конкурентоспроможності товарів та об'єктів туристичної індустрії.

Тема 5. Основні напрями створення турпродукту

Основні вимоги до турпродукту та особливості його проектування. Умови створення і характеристика основних споживчих властивостей туристичного продукту. Складові елементи гостинності. Загальні вимоги до послуг у туристичній сфері. Зміст процесу проектування та формування туру, його основні етапи та документальне забезпечення. Програма туру. Види туристичних маршрутів та їх особливості. Характеристика лінійного, кільцевого, радіального та комбінованого маршрутів. Проектування контролю якості турпродукту. Аналіз проекту туру, його мета і завдання. Процес формування туру як виробнича функція туроператора. Основні напрями і методи формування турпродукту. Особливості та принципи пошуку і відбору постачальників і партнерів турфірми. Зміст етапу формування основного й додаткового комплексів послуг. Поняття ціни та собівартості туру, основні особливості їх визначення. Форми і значення експериментальної перевірки туру. Сутність та зміст заходів щодо просування і реалізації турпродукту. Складові та специфіка процесу просування туристичного продукту. Рекламні та не рекламні методи просування, канали збуту і форми реалізації туристичного продукту.

Розділ 2. Організація роботи туристичних підприємств в умовах розвитку туристичної сфери

Тема 6. Організація інноваційно-інвестиційної діяльності в туризмі

Роль інновацій у розвитку туріндустрії. Поняття та зміст інновацій. Сучасне диференціювання інновацій. Інноваційна діяльність, її вплив на розвиток туризму. Характеристика інноваційної активності суб'єктів господарювання. Інновації та їх роль в туризмі. Основні принципи інновацій у галузі туризму. Характеристика інвестицій, сутність та зміст інвестиційного процесу в туризмі. Класифікація інвестицій. Сутність інвестиційного процесу в індустрії туризму. Складові інвестиційного потенціалу регіону. Зміст інвестиційного процесу в туризмі. Поняття інвестиційно-інноваційного розвитку туризму і визначення його

ефективності. Сутність і показники ефективності інвестиційної та інноваційної діяльності. Ризики у туристичній діяльності та їх види.

Тема 7. Організація ресурсного забезпечення турпідприємства і формування його потенціалу

Організаційні заходи щодо формування потенціалу туристичного підприємства. Економічні ресурси туристичного підприємства. Активи як економічні ресурси підприємства, форми їх функціонування. Ресурси як базова складова потенціалу підприємства. Визначення потенціалу підприємства. Система функціонування туристичної сфери. Процес формування потенціалу і фактори, що впливають на цей процес. Модель формування потенціалу підприємства. Нерухоме майно та основні складові нерухомого майна підприємства. Характеристика нерухомості як засобу виробництва. Сутність нематеріальних ресурсів і кадрового потенціалу підприємства, їх особливості в туризмі. Класифікація нематеріальних активів. Поняття і об'єкти інтелектуальної власності. Характеристика складових нематеріальних активів. Поняття “трудові ресурси”, “персонал підприємства”, “кадровий потенціал”. Особливості класифікації та формування персоналу туристичних підприємств. Системи і методи оцінки ефективності використання кадрового потенціалу.

Тема 8. Основний зміст категорії якості обслуговування в індустрії туризму і засоби регулювання якості турпродуктів

Поняття якості товарів та послуг, параметри оцінки якості туристичних послуг, їх класифікація. Зміст категорії якості. Показники технічної, функціональної, етичної якості. Система управління якістю, етапи впровадження. Завдання системи управління якістю. Особливості оцінки якості туристського обслуговування. Основні параметри оцінювання якості послуг у сфері туризму. Перспективні напрями визначення рівня якості турпродукту. Сучасні підходи до визначення якості роботи туроператорів. Складові агентського і споживчого підходів. Принципи організації діяльності туристичної фірми з підвищення якості тур продукту. Основні принципи управління якістю і напрями поліпшення якості туристського обслуговування. Класифікація факторів, що знижують рівень якості туристичного продукту. Заходи по забезпеченню підвищення рівня якості туру.

Тема 9. Організаційні форми об'єднань підприємств в умовах глобалізації та інтеграції у сфері туризму

Теорія організації моделей глобальних об'єднань. Стратегія синергізму. Сутність та характеристика процесу глобалізації бізнесу. Вплив інтеграційних процесів на організацію діяльності підприємств туризму. Зміст поняття "інтеграція". Основні тенденції процесів глобалізації в сфері туризму. Вибір організаційної форми міжнародної співпраці туристичних підприємств. Створення і управління глобальним об'єднанням. Види міжфірмового обміну в стратегічних альянсах.

Тема 10. Санаторно-курортне обслуговування в сфері туризму

Характеристика санаторно-курортного комплексу і організація лікувально-оздоровчих послуг. Основні поняття про санаторно-курортні заклади. Характеристика санаторно-курортних послуг. Специфіка санаторно-курортної галузі. Організаційно-економічні аспекти функціонування санаторно-курортних закладів. Принципи організації санаторно-курортного обслуговування. Виробничий процес санаторно-курортного підприємства. Функціональні складові курортного обслуговування. Галузева структура курорту. Організація санаторно-курортної справи. Договірні відносини туристичних і санаторно-курортних підприємств. Класифікація курортів. Організація взаємодії санаторно-курортних і туристичних послуг. Складові ефекту роботи санаторно-курортного комплексу. Основні напрями розвитку санаторно-курортної діяльності в Україні.

Рекомендована література

Основна

1. Закон України «Про внесення змін до закону України «Про туризм» 18.11.2003 р., № 1282 – IV // Туристична діяльність в Україні: Нормативно – правове регулювання/ Роїна О.М. (2-е вид., змін. та доп.). – К.:КНТ,2006. – С. 5 – 29.
2. Державна програма розвитку туризму на 2002 – 2010 роки. / Туристична діяльність в Україні: Нормативно – правове регулювання/ Роїна О.М. (2-е вид., змін. та доп.). – К.:КНТ,2006. – С. 30 – 41.
3. Чорненко Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник . – К.: Атіка, 2006. – 264 с.
4. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: Уч. пособие. - М.: Нолидж. - 1996. - 312с.
5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 256 с.
6. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Ученик.. – 6-е изд. – Минск.: Новое знание, 2006. – 408с.
7. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Книги – ХХІ, 2008. – 330 с.
8. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколотна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2008. – 541 с.
9. Организация туризма: учеб. пособие / А.П. Дурович, Г.А. Бондаренко, Т.М. Сергеева и др.; под общ. ред. А.П. Дуровича – 3-е изд.– Минск: Новое знание, 2006. - 640с.
10. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристського бізнесу: Навч. посібник.- К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
11. Квартальнов В.А. Туризм. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 320 с.

Додаткова література

12. Абрамов В.В., Тонкошкур М.В. История туризма: Уч. пособие. - Харьков: ХНАГХ, 2005. – 312 с.
14. Боголюбов В.С. Экономика туризма: Уч. – М.: Академия, 2005. – 311 с.
13. Жарков Г.Н. Правовое обеспечение международного туризма: Учебно-практическое пособие. - К.: Кондор, 2004. – 486 с.
14. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник. - М.: Финансы и статистика, 2000. – 368 с.
15. Истомин В.И., Лагутенко Б.Т. Страны мира: справочник туроператора и туриста. – М.: Советский спорт, 2000. – 224 с.
16. Маринин М.М. Туристические формальности и безопасность в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 144 с.
17. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Планування діяльності туристських підприємств: Навч. посібник. - К.: Знання, 2005. – 241 с.
18. Краснокутська Н.С. Потенціал підприємства: формування та оцінка: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 352 с.

19. Машина Н.І. Страхування для туристських підприємств. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 368 с.
20. Міжнародні організації: Навч. посіб. / За ред. О.С. Кучика. – К.: Знагня, 2005. – 497 с.
21. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства. Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
22. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф.Орлова. - К.: Грамота, 2006. - 264 с.
23. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь справочник / Г.А. Аванесова, Л.П. Воронова, В.И. Маслов, А.И. Фролов; Под ред. Л.П. Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 367 с.
24. Туристский терминологический словарь: Справочник – методическое пособие / Авт. – сост. Н.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Советский спорт, 1999. 664 с.
25. Уваров В.Д., Борисов К. Г. Международные туристские организации: Справочник. - М.: «Международные отношения», 1999. – 288 с.
26. Юрківський В.М. Країни світу: Довідник. – К.: Либідь, 1999. – 368 с.

Питання для підготовки до вступного випробування

1. Дайте визначення терміну "організація" с точки зору дисципліни "Організація туризму".
2. Назвіть усі значення які має термін "організація".
3. Яке завдання вирішує дисципліна "організація туризму"?
4. Яку роль відіграє організація у побудові системи і чім визначається її необхідність?
5. Назвіть функції менеджменту, дайте їм стислу характеристику.
6. В чому полягає сутність організації як функції менеджменту і які етапи включає процес організації?
7. Охарактеризуйте туризм як економічне явище.
8. В чому полягає сутність трьох різних підходів до визначення туризму?
9. Наведіть статистичне визначення туризму та визначення туризму згідно із Законом України "Про туризм".
10. Які особи включаються та не включаються до категорії міжнародних туристів?
11. В чому є комплексність туристичного явища?
12. Назвіть фактори, що впливають на розвиток туризму.
13. На підставі яких критеріїв здійснюється диференціація туризму за видами та на які підгрупи вони підрозділяються?
14. Наведіть класифікацію туризму за різними ознаками, дайте стислу характеристику класифікаційних груп.
15. У чому полягає соціальна, гуманітарна та економічна функції туризму?
16. В чому полягає сутність системного підходу до характеристики туризму?
17. Що таке туризм з економічної точки зору?
18. Назвіть основні ознаки туризму як самостійній галузі.
19. Розкрийте соціальну та економічну сутність туризму.

20. Що є об'єктами туристичної системи і які вони мають відмінні характеристики.
21. Що може вважатися туристським регіоном, які його ознаки?
22. Яким вимогам повинна відповідати територія, щоб називатися дестинацією?
23. Дайте стислу характеристику загальним рисам дестинації.
24. Назвіть типи дестинацій, у чому їх відмінність?
25. Дайте визначення поняттям "туристична послуга" і "туристичний продукт".
26. Які чинники впливають на споживну вартість турпослуги?
27. Назвіть особливі риси турпродукту?
28. В чому полягають особливості туристичного споживання?
29. Дайте визначення терміну "туріндустрія" з точки зору різних підходів.
30. Які структури виділяють у складі індустрії туризму?
31. Охарактеризуйте особливості, які має індустрія туризму.
32. В чому сутність та відмінність туроператорської і турагентської діяльності?
33. Що таке валовий туристичний продукт і що є його вартісними складовими?
34. Які основні мультиплікатори туризму ви знаєте і як вони розраховуються?
35. За якими групами класифікуються туристичні ресурси і що входить до складу туристичних аттракторів?
36. Наведіть визначення понять "турист", "туристська діяльність", "туристські ресурси", "рекреаційні системи".
37. Розкрийте зміст понять "потенціал" і "потенціал регіону" та перелічіть основні види туристичних потенціалів.
38. Розкрийте сутність процесу відтворення, назвіть види відтворювального процесу і дайте їм характеристику.
39. Обґрунтуйте модель відтворення потреб туристів.
40. Назвіть і охарактеризуйте етапи з яких складається процес проектування туристичних послуг.
41. Поясніть, що передбачає і з яких елементів складається процес проектування туристичних послуг та охарактеризуйте зв'язки туроператора з навколишнім середовищем у цьому процесі.
42. Перелічіть загальні вимоги і основні споживчі властивості туристичного продукту, а також елементи з яких складається гостинність.
43. З яких етапів складається і якими признаками характеризується процес формування турпродукту?
44. Що означає термін "інновація" і яку роль відіграють інновації в туризмі?
45. Дайте визначення поняттям "інноваційна діяльність" та "інноваційна активність підприємств", перелічіть принципи інновацій у сфері туризму.
46. Які основні напрями інноваційної діяльності використовуються у сфері туризму і якими особливостями вони характеризуються?
47. Що означають поняття "інвестиції" та "інвестиційна діяльність" і за якими групами класифікуються інвестиції?
48. В чому полягає сутність та зміст процесу інвестування туристичної сфери?
49. Які чинники впливають на оцінку та розвиток інвестиційного потенціалу туристичного регіону?
50. Розкрийте зміст інвестиційно-інноваційної діяльності та які основні показники її ефективності?

51. Що розуміють під ризиком в туризмі і на які групи вони підрозділяються?
52. Дайте визначення туристичному підприємству, назвіть його основну мету, завдання та функції.
53. Наведіть класифікацію туристичних підприємств за різними ознаками.
54. Які суб'єкти належать до зовнішнього оточення туристичного підприємства і як вони впливають на його діяльність?
55. З яких елементів складається внутрішнє середовище туристичного підприємства і які їх функції?
56. Вкажіть характерні особливості та основні принципи діяльності туристичних підприємств.
57. Які суб'єкти галузі туризму діють на комерційній та некомерційній основі?
58. Дайте характеристику поняттям "конкуренція", "конкурентоспроможність товару", "конкурентоспроможність об'єктів туристичної індустрії" і основним факторам конкурентоспроможності.
59. Що таке конкурентні переваги туристичних підприємств і за якими ознаками вони класифікуються?
60. Наведіть визначення економічних ресурсів підприємства і дайте їм стислу характеристику.
61. Дайте визначення і характеристику економічним ресурсам суб'єктів господарювання.
62. В чому полягає зміст поняття "потенціал підприємства" і сутність потенціалу підприємства як економічної системи?
63. Які можливості туристичного підприємства створюють його сукупний потенціал?
64. Поясніть зміст процесів, що забезпечують функціонування системи туристичної сфери.
65. Що являє собою процес формування потенціалу підприємства і які фактори обумовлюють цей процес?
66. В чому полягає сутність моделі формування потенціалу підприємства?
67. Дайте визначення поняттю "нематеріальні активи" та майновим цінностям, що входять до його складу.
68. Назвіть основні економічні властивості нематеріальних активів та напрямки, за якими вони класифікуються.
69. Що означає поняття "інтелектуальна власність"? За якими групами підрозділяються об'єкти інтелектуальної власності і що входить до їх складу?
70. Дайте визначення поняттям "трудова ресурси", "персонал підприємства" і "кадровий потенціал".
71. Назвіть категорії, на які поділяється персонал туристичного підприємства залежно від характеру виконуваних функцій та рівні кваліфікації керівників, спеціалістів і службовців.
72. Яким чином визначається ефективність кадрового потенціалу і які існують системи критеріальних показників оцінки ефективності роботи персоналу?
73. Які існують підходи до визначення якості роботи туроператорів і в чому їх сутність?
74. Чому якість туристичного продукту є основою підвищення конкурентоспроможності туристичного підприємства?

75. Що відноситься до головних параметрів оцінки якості туристичних послуг та на які групи показників вони поділяються?
76. В чому полягає сутність понять якості продукції, якості послуг, якості туристського обслуговування та оцінки якості турпродукту.
77. Які показники якості включає агентський підхід до визначення якості роботи туроператора?
78. В чому полягає сутність споживчого підходу до визначення якості надання туристичних послуг?
79. Що відноситься до основних принципів організації діяльності турфірми з підвищення якості турпродукту і до напрямів, що забезпечують високу якість обслуговування туристів?
80. Що означає стратегія синергізму і які риси характеризують процес глобалізації бізнесу?
81. Розкрийте сутність поняття "інтеграція" і процесів, що відбуваються в індустрії туризму під впливом глобалізації?
82. Охарактеризуйте глобальні об'єднання туристських підприємств та перелічіть їх організаційні форми.
83. Назвіть нові організаційні форми управління суб'єктами туристської індустрії в умовах глобалізації економіки.
84. Які існують організаційні форми зарубіжного підприємництва при створенні глобальних об'єднань?
85. Поясніть сутність та особливості стратегічних альянсів, їх вплив на підприємства індустрії туризму.
86. У чому специфіка лікувально-оздоровчого туризму і закладів санаторно-курортного лікування.
87. Які рекреаційно-туристські ресурси є визначальними для оздоровчо-лікувального туризму і які перспективи розвитку цього виду туризму в Україні?
88. В чому полягає зміст процесу проектування та формування туру?
89. Дайте характеристику рекламним та стаді-турам.
90. За яким критерієм визначається задум (ідея) туру?
91. Що полягає в основі визначення програми туру?
92. Дайте визначення ціни та собівартості туру, поясніть особливості їх формування.
93. Охарактеризуйте бізнес - та інсентів-тури.
94. В чому полягає сутність ділового та конгресового туризму?
95. Якою аббревіатурою визначається діловий туризм у спеціальній міжнародній термінології?
96. Конвеншн-бюро або конгрес-бюро, основні цілі та завдання їх функціонування.