

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Приймальною комісією

Протокол № 3

26 03 2025 р.

Заступник голови Приймальної комісії

Олександр ГУРА

ПОГОДЖЕНО:

Відповідальний секретар Відбіркової
комісії

Олександр ОЛІЙНИК

Гарант освітньої програми

Наталія МАКОВЕЦЬКА

**ПРОГРАМА
ФАХОВОГО ЗАЛІКУ
З ТУРИЗМОЗНАВСТВА І ГОСТИННОСТІ
(для осіб, що здобули бакалаврський рівень за іншою спеціальністю)**

Освітній ступінь: магістр

Спеціальність: ІЗ Туризм та рекреація

Освітня програма: Туризмознавство і гостинність

ЗМІСТ

I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА	3
II. ФОРМА ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ.....	3
III. БІЛЕТИ: СТРУКТУРА БІЛЕТУ.....	3
IV. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ	3
V. СТРУКТУРА ПРОГРАМИ	3
VI. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	6

I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Метою проведення фахового іспиту для вступу на здобуття освітнього ступеня «магістр» галузі знань J «Транспорт та послуги» зі спеціальності J3 «Туризм та рекреація» є перевірка здатності вступників опанувати освітню програму «Туризмознавство і гостинність». Іспит передбачає оцінювання рівня теоретичних знань і практичних навичок вступників відповідно до стандарту вищої освіти для бакалаврського рівня спеціальності «Туризм та рекреація». Оцінювання здійснюється на основі здобутих компетентностей та результатів навчання, набутих у процесі попереднього навчання за іншою спеціальністю.

При організації і проведенні фахового іспиту необхідно керуватись нормативними актами:

- Порядок прийому на навчання для здобуття вищої освіти в 2025 році;
- Правила прийому до Запорізького національного університету у 2025 році;
- Положення про фахову атестаційну комісію Запорізького національного університету;
- Програмою вступного фахового іспиту зі спеціальності J3 «Туризм та рекреація» до Запорізького національного університету.
- Положення про організацію освітнього процесу в Запорізькому національному університеті.

II. ФОРМА ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ

Фаховий іспит зі спеціальності J3 «Туризм та рекреація» проводиться у формі комп'ютерного іспиту у вигляді тестування відповідно Положення про організацію освітнього процесу з використанням технологій дистанційного навчання в Запорізькому національному університеті, із застосуванням електронної системи навчання «Moodle».

Пройти тестування можна за місцем перебування вступника, або у спеціально обладнаному комп'ютерному класі. Максимальний час для проведення тестування становить три години.

У разі повітряної тривоги під час складання фахового заліку учасники можуть пройти до укриття. Після повітряної тривоги учасники можуть продовжити складання фахового заліку.

Перелік тем для підготовки до фахового іспиту зі спеціальності J3 «Туризм та рекреація» наведено у розділі V.

III. БІЛЕТИ: СТРУКТУРА БІЛЕТУ

Тестове завдання для кожного вступника включає 50 питань поділених на 2 блоки за рівнем складності. Максимальна сума балів – 200 балів.

Вступнику надається лише одна спроба для вирішення тестового завдання. У випадку, коли вступник відмовляється виконувати тестове завдання, йому виставляється оцінка 0 балів – «незадовільно». Якщо тестування перервано з технічних причин (відключення світла, відсутність або нестійкість Інтернету) вступнику за його заявою надається додаткова спроба.

IV. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Фаховий залік є формою випробування, що передбачає визначення достатності фахової підготовки вступника для участі в конкурсному відборі на здобуття освітнього ступеня магістра. Оцінка за результатами фахового заліку є однозначною і має одну з двох можливих категорій: «зараховано» або «не зараховано».

Оцінювання фахового заліку базується на наступних критеріях:

1. Знання програмного матеріалу: Вступник має продемонструвати здатність до повного та глибокого розуміння основних тем, що входять до програми фахового заліку. Потрібно показати здатність застосовувати набуті знання в контексті практичних завдань, а також здатність до аналізу, порівняння та синтезу матеріалу.

2. Самостійність у виконанні завдань: Вступник має показати вміння самостійно розв'язувати поставлені завдання, виражати власні міркування, формулювати узагальнюючі висновки та підтримувати свої позиції прикладами з вивченого матеріалу.

3. Точність і логічність відповідей: Відповіді мають бути чіткими, логічними та обґрунтованими, без суттєвих помилок у трактуванні понять і термінів, а також з відповідною деталізацією відповідно до складності питання.

4. Знання додаткової літератури та суміжних дисциплін: Вступник має продемонструвати знання не лише основного матеріалу, а й додаткової літератури, а також застосовувати знання з суміжних дисциплін для більш глибокого розуміння теми.

Для особи, яка претендує на зарахування за ступенем магістра (за 200 бальною шкалою):

– Високий рівень (175-200 балів) вступник отримує, виявивши такі знання та вміння: в повній мірі засвоїв увесь програмний матеріал, показує знання не лише основної, але й додаткової літератури, наводить власні міркування, робить узагальнюючі висновки, використовує знання з суміжних галузевих дисциплін, вдало наводить приклади.

– Достатній рівень (150-174 балів) вступник отримує, виявивши такі знання та вміння: має також високий рівень знань і навичок. При цьому відповідь досить повна, логічна, з елементами самостійності, але містить деякі неточності або пропуски в неосновних питаннях. Можливе слабе знання додаткової літератури, недостатня чіткість у визначенні понять.

– Задовільний рівень (124-149 балів) вступник отримує, виявивши такі знання та вміння: в загальній формі розбирається у матеріалі, але відповідь неповна, неглибока, містить неточності, робить помилки при формулюванні понять, відчуває труднощі, застосовуючи знання при наведенні прикладів.

– Низький рівень (100-123 балів) вступник отримує, виявивши такі знання та вміння: в загальній формі розбирається у матеріалі, допускає суттєві помилки при висвітленні понять, на додаткові питання відповідає не по суті.

На основі оцінювання цих критеріїв фаховою атестаційною комісією буде винесена одна з двох можливих оцінок:

– **«Зараховано»** – вступник продемонстрував достатній рівень підготовки, який дає змогу брати участь у конкурсному відборі на здобуття освітнього ступеня «магістр» та набрав 100–200 балів.

– **«Не зараховано»** – вступник не продемонстрував достатнього рівня підготовки для участі в конкурсному відборі й набрав 0–99 балів.

Вступнику надається лише одна спроба для вирішення тестового завдання. У випадку, коли вступник відмовляється виконувати тестове завдання, йому виставляється оцінка 0 балів – «незадовільно». Якщо тестування перервано з технічних причин (відключення світла, відсутність або нестійкість Інтернету) вступнику за його заявою надається додаткова спроба.

V. СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

1. Менеджмент туризму та готельно-ресторанної справи.

Методологічні основи менеджменту в туризмі та гостинності. Бачення, місія і

цїлі організації. Корпоративна стратегія підприємства. Методологічні засади менеджменту підприємств туризму та гостинності. Особливості управління підприємствами туризму та гостинності. Форми управління діяльністю підприємств туризму та гостинності. Управління бізнес-процесами на підприємствах туризму та гостинності. Антикризисний менеджмент підприємств туризму та гостинності.

2. Маркетинг туризму і готельно-ресторанної справи.

Суть маркетингу в туризмі та гостинності. Поняття туристичного продукту. Становлення та розвиток маркетингу в туризмі. Сучасні тенденції маркетингу туристичних підприємств. Функції маркетингу в туризмі та гостинності. Умови застосування маркетингу. Принципи маркетингу сфери обслуговування. Маркетингова продуктова стратегія. Маркетингова цінова стратегія. Збутова стратегія туристичного підприємства. Комунікаційна стратегія в туризмі та гостинності. Альтернативні стратегії. Сегментація туристичного ринку. Географічний метод. Соціодемографічний метод. Психографічний метод. Сегментація ВТО. Система «Євростиль». Сегментація Г.Гана. Поняття позиціювання туристичного продукту. Способи позиціювання туристичного продукту. Репозиціювання. Стратегії репозиціювання турпродукту. Реклама в туризмі та гостинності. Маркетинг в міжнародному туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.

3. Туристичне країнознавство.

Географічне положення країни. Природа країни. Народонаселення, раси, конфесії країни. Історія країни. Специфіка складання плану характеристики країн. Культура. Релігія у сфері туризму. Методичні основи країнознавчого вивчення релігії. Мистецтво як компонент культури. Методика туристського дослідження окремих видів мистецтва. Поняття про художній стиль. Поняття про культурні цінності. Загальні поняття про музеї, театри. Поняття про пам'ятники архітектури і зодчества. Традиції. Політичні умови розвитку туризму. Основні межі державної політики у сфері туризму в різних типах країн. Економіка й інфраструктура країни. Територія й навколишнє середовище. Взаємозв'язок туризму, навколишнього середовища та екології.

4. Технологія туристичної діяльності.

Технологічна система туристської діяльності на вітчизняному й міжнародному рівнях. Соціально-економічна сутність туризму і туристичної діяльності. Загальні умови організації туристичної діяльності. Договірні відносини в туристському бізнесі. Міжнародна співпраця та організація в туризмі. Функціонування технологічних процесів виробництва, надання та споживання туристських послуг туристського підприємства. Уніфікація технологій туристичних послуг туристичного підприємства. Функціональна організація технологічних процесів надання туристичних послуг. Функціонування туристичної індустрії: регуляторні особливості. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності. Класифікація груп клієнтів. Шкала потреб клієнтів. Формування професійної етики робітників сервісу.

5. Організація готельного господарства.

Готельний бізнес: розвиток та класифікація. Історія розвитку світового готельного господарства. Історія розвитку готельного господарства України. Нормативно-правова база індустрії гостинності. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства. Класифікація засобів розміщення. Організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація і технологія обслуговування на житлових поверхах готельного підприємства. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємства готельного господарства. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Організація нежитлових груп приміщень

підприємства готельного господарства. Організація роботи поверхового персоналу готелю. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень. Організація виїзду з готелю. Організація і технологія роботи служби приймання та обслуговування у готельному підприємстві. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві. Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання СПО. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства. Організація інформаційно-рекламного обслуговування в підприємстві готельного господарства. Культура обслуговування в готельному господарстві. Організація допоміжних та обслуговуючих господарств у готельному підприємстві. Організація та нормування праці працівників підприємства готельного господарства. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства. Організація роботи обслуговуючих господарств. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства.

6. Організація ресторанного господарства.

Характеристика технологічних процесів виробництва . Асортимент і технологія продукції загального призначення. Сутність і соціально-економічна значимість харчування в сфері туризму. Категорії послуг харчування в туризмі, види меню, технологія обслуговування споживачів. . Класифікація продукції ресторанів. Характеристика підприємств ресторанного господарства. Основні стадії технологічного процесу виробництва продукції в ресторанах. Способи і прийоми кулінарної обробки продуктів. Асортимент і технологія супів. Асортимент і технологія соусів. Асортимент і технологія кулінарної продукції з м'яса та субпродуктів. Технологія основного циклу сервісного обслуговування Асортимент і технологія страв з риби і нерибних продуктів моря. Робота бара. Асортимент і технологія солодких страв, гарячих і прохолодних напоїв. Асортимент і технологія борошняних і кондитерських виробів Обслуговування в номерах готелів, буфети на поверхах. Підготовка торгівельного залу. Всі види сервіровки стола до сніданку, обіду, вечері. Організація проведення та обслуговування туристів, учасників масових заходів. Види банкетів, приватні та ділові заходи. Розрахунки з відвідувачами.

VI. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аніпко Н. П. Туристичне країнознавство. Західна та Північна Європа : навч. посібник. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т імені Ю. Федьковича, 2022. 240 с.
2. Джинджоян В.В., Горожанкіна Н.А., Бойко З.В. Основи туризмознавства : навчальний посібник. Київ : Піча Ю.В., 2022. 246 с.
3. Кифяк В.Ф. Організація туризму : навч. посібник. Чернівці : Книги - XXI, 2018. 344 с.
4. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
5. Король О.Д. Основи туристського маркетингу. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2021. 144 с.
6. Котлер Ф., Армстронг Г. Основи маркетингу. Київ : Діалектика, 2020. 880 с.

7. Мальська М. П. Туристичне країнознавство. Європа : навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2019. 222 с.
8. Мальська М.П. Маркетинг туризму : підручник. Львів : Український бестселер, 2015. 364 с.
9. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник. Київ : Знання, 2018. 661 с.
10. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. / під заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. Київ : Кондор, 2008. 460 с.
11. Окландер М.А. Поведінка споживача : навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2014. 208 с.
12. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / За ред. П'ятницької Н. О. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
13. Організація туризму : навч. посіб. / уклад. О. М. Перепелюк. Умань : Сочінський М.М., 2022. 128 с.
14. Основи ресторанної справи : навчальний посібник / уклад. Г.Я. Круль. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.
15. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник для вищих навчальних закладів. Київ : Альтепрес, 2009. 446 с.
16. Тарасенко Є.В. Управління якістю продукції. Київ : КНТЕУ, 2013. 115 с.
17. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія, 2012. 328 с.
18. Туризм : програмні матеріали з фахових дисциплін / за ред. О.Д. Короля, Ж.І. Бучко. Чернівці : Чернівецький національний університет, 2021. 208 с.

Голова фахової
атестаційної комісії



Ігор ДЯДЕЧКО