

Київський національний торговельно-економічний університет
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015



А.А. Мазаракі
2020 р.

ПРОГРАМА

вступного фахового випробування для здобуття освітнього ступеня магістра

галузі знань	07 «Управління та адміністрування» 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності	073 «Менеджмент» 242 «Туризм»
освітньо- професійні програми	«Туристичний та курортно-рекреаційний менеджмент» «Міжнародний туристичний бізнес» «Міжнародний івент-менеджмент в туризмі»

Київ 2020

ВСТУП

Вступне фахове випробування проводиться з метою оцінювання рівня підготовки вступників, ступеня володіння професійними знаннями для подальшого опанування освітнього ступеня «магістр» зі спеціальності 073 «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Туристичний та курортно-рекреаційний менеджмент» і спеціальності 242 «Туризм» освітньо-професійних програм «Міжнародний туристичний бізнес», «Міжнародний івент-менеджмент в туризмі».

Програму вступного фахового випробування для здобуття освітнього ступеня «магістр» розроблено відповідно до стандартів вищої освіти КНТЕУ, освітньо-професійних програм підготовки бакалаврів спеціальності «Менеджмент» (спеціалізації «Туристичний менеджмент») та спеціальності «Туризм».

Метою програми є забезпечення вступників інформацією щодо структури та змісту вступного фахового випробування, а також створення необхідних умов для оцінювання знань, здобутих ними у процесі навчання за освітньо-професійною програмою підготовки бакалаврів відповідної спеціальності.

До програми вступних фахових випробувань увійшли змістові модулі програм нормативних дисциплін з професійної підготовки.

Програма складається з таких розділів:

1. Вступ.
2. Розділ 1. Менеджмент.
3. Розділ 2. Маркетинг.
4. Розділ 3. Економіка туризму.
5. Розділ 4. Організація туризму.
6. Критерії оцінювання знань на вступному фаховому випробуванні для здобуття освітнього ступеня «магістр».
7. Список рекомендованих джерел.

Змістовне насичення програм підготовки по різних спеціалізаціях визначається освітньо-професійними програмами КНТЕУ і передбачає демонстрацію основних професійних компетентностей, які є базовими для подальшого набуття знань та вмінь на рівні «магістр».

Програма вступних випробувань **за спеціальністю «Менеджмент» освітньо-професійною програмою «Туристичний та курортно-рекреаційний менеджмент»** містить змістові модулі наступних дисциплін: «Менеджмент», «Організація туризму», «Економіка туризму», «Маркетинг».

Програма вступних випробувань **за спеціальністю «Туризм» освітньо-професійною програмою «Міжнародний туристичний бізнес»** містить змістові модулі наступних дисциплін: «Менеджмент», «Організація туризму», «Економіка туризму».

Програма вступних випробувань **за спеціальністю «Туризм»**

освітньо-професійною програмою **«Міжнародний івент-менеджмент в туризмі»** містить змістові модулі наступних дисциплін: «Менеджмент», «Організація туризму», «Маркетинг».

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ВСТУПНОГО ФАХОВОГО ВИПРОБУВАННЯ

Розділ 1. МЕНЕДЖМЕНТ

Понятійно-категоріальний апарат у менеджменті.

Поняття та ознаки організації. Внутрішнє середовище та зовнішнє середовище організації. Фактори прямої та непрямой дії. Концепції життєвого циклу організації.

Функцій менеджменту. Загальні (основні), конкретні (спеціальні) функції менеджменту.

Планування як функція менеджменту. Види планування та їх взаємозв'язок. Основні елементи системи планування. Організація як функція менеджменту. Сутність та елементи організаційної структури управління. Види організаційних структур управління. Мотивація як функція менеджменту. Поняття мотивації. Взаємозв'язок потреб, спонукань, цілей і заохочень працівника у процесі мотивації. Стимулювання праці: цілі, принципи, види, форми. Контроль та його місце в системі управління: принципи, цілі, види.

Концепція проектування роботи в туристичних підприємствах. Система менеджменту туристичного підприємства та характеристика її основних елементів.

Персонал туристичного підприємства: підходи до визначення, класифікація, структура та оцінка. Стратегія і тактика управління персоналом.

Організаційна поведінка як об'єкт управління та характеристика факторів, що її визначають. Сутність лідерства в колективі. Теорії лідерства. Організаційна культура: поняття, види, компоненти та практика їх використання в управлінні персоналом.

Сутність та структура самоменеджменту. Функціональна модель самоменеджменту. Час керівника та основні принципи його раціонального використання. Принципи ефективного планування праці керівника. Управління робочим часом.

Методи менеджменту: економічні, адміністративні, соціально-психологічні. Інформація: види та роль в менеджменті. Комунікації в менеджменті. Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності.

Результативність та ефективність менеджменту. Економічна, організаційна та соціальна ефективність управління.

Розділ 2. МАРКЕТИНГ

Понятійно-категоріальний апарат маркетингу. Сутність управлінських концепцій маркетингу. Основні елементи та комплекс маркетингу. Поняття «маркетингова суміш» (marketing-mix).

Маркетингові цілі та розподіл маркетингових функцій між суб'єктами ринку в туризмі. Поняття маркетингового середовища.

Сутність споживчої поведінки туристів. Сегментація туристичного ринку як метод визначення об'єктів маркетингової діяльності. Етапи сегментації. Об'єктивні та суб'єктивні критерії сегментації. Поняття цільового сегменту та критерії вибору цільових сегментів. Ринкова ніша. Сутність концентрованого та диференційованого маркетингу.

Інформаційне забезпечення маркетингової діяльності суб'єктів туристичного ринку. Маркетингова інформаційна система та її складові.

Цілі та види маркетингових досліджень у туризмі. Технологія та етапи проведення маркетингових досліджень в підприємствах сфери туризму.

Концепція життєвого циклу туристичного продукту. Основні етапи розробки та впровадження нового туристичного продукту.

Зміст та особливості маркетингової політики збуту туристичного продукту. Основні етапи розробки збутової політики. Посередницька діяльність та функції посередників у сфері туризму. Вертикальні маркетингові системи у збутовій політиці туристичних підприємств.

Комплекс маркетингових комунікацій туристичного підприємства (організації). Концепція інтегрованих маркетингових комунікацій.

Технологія персонального продажу на туристичному підприємстві.

Стимулювання збуту в комплексі маркетингових комунікацій туристичного підприємства.

Робота з громадськістю у комплексі маркетингових комунікацій туристичних підприємств і організацій.

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

Виставкова та ярмаркова діяльність туристичних підприємств і організацій. Фірмовий стиль туристичного підприємства. Технологія брендингу в туризмі.

Розділ 3. ЕКОНОМІКА ТУРИЗМУ

Туризм у світовій та національній економіці: індикатори стану та тенденцій. Попит на ринку туристичних послуг. Еластичність попиту. Сезонність в туризмі: поняття, види, показники та методи вимірювання. Пропозиція на ринку туристичних послуг. Фактори впливу на обсяг та структуру туристичної пропозиції. Конкурентоспроможність суб'єктів туристичної діяльності: поняття і види. Фактори впливу на конкурентоспроможність. Методичні основи аналізу конкурентоспроможності: етапи, показники, методи.

Ресурсний потенціал суб'єктів туристичної діяльності: сутність, склад, показники ефективності використання. *Основні засоби* суб'єктів туристичної діяльності: поняття, класифікація, види вартісної оцінки. Система показників стану, руху, ефективності використання основних засобів. Нематеріальні ресурси: поняття, види. *Трудові ресурси* суб'єктів туристичної діяльності: сутність, класифікація, принципи й завдання формування. Продуктивність праці: поняття, показники і методи оцінки. Система матеріального стимулювання праці. Сутність та види заробітної плати. Форми та системи оплати праці. *Фінансові ресурси* та капітал суб'єктів туристичної діяльності: поняття, джерела формування.

Результати та ефективність господарювання суб'єктів туристичної діяльності. Показники *обсягу основної (операційної) діяльності* підприємства в туризмі: інформаційне забезпечення, методи аналізу та планування. *Витрати* підприємств. Методичні засади аналізу та планування поточних витрат. Собівартість туристичного продукту: види, показники, порядок розрахунку. Методи калькулювання собівартості. *Доходи* підприємств: сутність, види, класифікація. Методичні засади аналізу та планування доходів підприємства. *Ціни та ціноутворення* в туризмі: види, методи, цінові знижки. *Фінансові результати (прибуток, збиток)*: сутність, функції, механізм формування. Рентабельність: поняття, показники оцінки.

Оподаткування суб'єктів господарювання в туризмі. Види податків та обов'язкових платежів. Спрощена система оподаткування: сутність та механізм сплати єдиного податку.

Поняття інвестиційної діяльності суб'єктів туристичної діяльності. Класифікація інвестицій. Інвестиційні ресурси суб'єктів туристичної діяльності та політика їх формування.

Бізнес-планування в туризмі: предмет, зміст, принципи, функції, цілі та завдання. Види бізнес-планів у туризмі. Основні розділи бізнес-плану. Підприємницький ризик в туризмі: сутність, оцінка.

Розділ 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

Понятійний апарат в туристичній діяльності. Туристичний продукт: поняття, складові та їх характеристика. Фактори розвитку туризму. Функції туризму. Туристичні ресурси. Споживачі й виробники туристичних послуг. Туристичне посередництво. Організаційні форми туризму. Види туризму. Класифікація маршрутів та турів. Типи туристів.

Туристична політика: визначення, види та класифікація. Світова туристична політика та роль міжнародних організацій в її формуванні. Міжнародна інтеграція в туризмі: транснаціональні корпорації, туристичні мережі, консорціуми, корпорації, альянси та інші види інтегрованих туристичних утворень. Державна туристична політика в Україні. Державні і недержавні громадські організації в туризмі. Державні, національні, регіональні програми/концепції розвитку туризму. Програми розвитку окремих видів туризму.

Ліцензування в туризмі. Сертифікація та стандартизація в туризмі (за видами туристичних підприємств і складовими туристичної індустрії).

Процес обслуговування в туристичному підприємстві. Порядок надання туристичних послуг. Асортименту послуг туристичного оператора. Технологія проектування туру. Етапи формування та реалізації туристичного продукту. Програмне обслуговування в туризмі. Види програмних заходів. Проектування туристичних маршрутів і турів. Принципи створення та умови виконання програм перебування туристів. Фактори впливу на структуру турів та формування програмного забезпечення. Документальне забезпечення туристичного обслуговування.

Система транспортного забезпечення в туризмі. Види транспортних подорожей. Перевізні документи та правила їх оформлення. Технологія обслуговування туристів на транспорті: авіа-, залізничному, водному, автомобільному. Види круїзів та автотранспортних перевезень.

Поняття та основні види туристичних формальностей: паспортно-візові, митні, валютні, медико-санітарні. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей. Місцеві туристичні формальності та збори.

Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування. Правила і порядок страхування туристів та їх майна, порядок виплати страхових сум. Основні види туристичних документів. Види договорів у туризмі, порядок їх оформлення. Ваучер як основний туристичний документ. Порядок та послідовність оформлення документів туристів.

Бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Правила взаємодії туристичного та готельного підприємств. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Глобальні та альтернативні дистрибутивні системи в туризмі. Своєчасне та несвоєчасне анулювання туристичних послуг.

Основні права та обов'язки туристів. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Фактори ризиків в туризмі та основні заходи щодо нівелювання наслідків. Умови забезпечення безпеки на транспорті. Правила поведінки туристів у разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм та інші кримінальні дії; пандемія, епідемії). Правила поведінки туристів у разі виникнення травмонебезпеки, форс-мажору, шкідливого впливу довкілля та інших несприятливих факторів. Правила поведінки туристів у разі специфічних факторів ризику (природні та техногенні катастрофи).

Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі. Види туроператорів та характеристика їх діяльності. Проектування туристичного продукту. Digital туроперейтинг. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. Сайт туроператора. Програмний туризм у туроперейтингу. Формування асортименту послуг туристичного оператора. Рецептивний туроперейтинг. Ініціативний туроперейтинг. Консолідований туроперейтинг.

КРИТЕРІЇ

оцінювання знань на вступному фаховому випробуванні для здобуття освітнього ступеня магістра

1. Загальні положення:

Мета фахового випробування – оцінити відповідність знань, умінь та навичок вступників згідно з вимогами програми вступного фахового випробування.

2. Структура екзаменаційного білета:

Екзаменаційний білет з фахового випробування складається з 50-ти закритих тестових завдань.

3. Критерії оцінювання:

- Рівень знань оцінюється за 200-баловою шкалою.
- Серед відповідей на тестове завдання вступнику слід обрати одну правильну.
- Правильна відповідь на тестове завдання оцінюється у 4 бали, а неправильна – у 0 балів.
- Особи, які отримали менше 100 балів до наступних випробувань не допускаються та участі у конкурсі не беруть.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

До розділу 1 «Менеджмент»

1. Андрієнко І.Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент туризму : навч. посіб. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. 402 с.
2. Кузнецова Т. О., Янковська Л. А., Савіна Н. Б., Семчук Ж. В. Менеджмент: теорія та практика : навч. посіб. Львів : Магнолія-2006, 2017. 293 с.
3. Ладонько Л. С., Михайловська О. В., Філіпова Н. В. Менеджмент: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Кондор, 2015. 268 с.
4. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова та ін. ; за заг. ред. О. Є. Лугініна. Київ : Ліра-К, 2012. 364 с.
5. Назарчук Т. В., Косіюк О. М. Менеджмент організацій : навч. посіб. Київ : Центр учб. л-ри, 2015. 560 с.
6. Основи менеджменту : підручник / С. І. Бай та ін. ; за заг. ред. А. А. Мазаракі. Харків : Фоліо, 2013. 1406 с.
7. Осовська Г. В., Осовський О. А. Менеджмент : підручник. 4-е вид., перероб. і доп. Київ : Кондор, 2015. 563 с.
8. Палеха Ю., Мошек Г., Миколайчук І. Основи менеджменту. Теорія і практика: навч. посіб. К.: Ліра-К, 2018. 528 с.
9. Панченко Ю. В., Лугінін О. Є., Фомішин С. В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму : навч. посіб. Херсон : Олді-плюс, 2013. 342 с.

До розділу 2 «Маркетинг»

1. Дорошенко Г. О. Маркетинг : навч. посіб. Харків : Тім Пабліш Груп, 2016. 411 с.
2. Жегус О. В. Парцирна Т. М. Маркетингові дослідження : навч. посіб. Харків : ФОП Іванченко І.С., 2016. 237 с.
3. Котлер Ф., Катарджая Г., Сетьяван І. Маркетинг 4.0. Від традиційного до цифрового. Київ : КМ-БУКС, 2019. 224 с.
4. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг : навч. посіб. Київ : Знання, 2011. 350 с.
5. Маркетинг : навч. посіб. / за наук. ред. С. В. Ковальчук. Львів : Новий світ-2000, 2015. 679 с.
6. Ортинська В. В., Мельникович О. М. Маркетингові

дослідження : підручник. 2-ге вид., допов. Київ : КНТЕУ, 2015. 435 с.

7. Парсяк В. Н. Маркетинг: сучасна концепція та технології : підручник. Херсон : Олді-плюс, 2015. 326 с.

8. Соціально-етичний маркетинг : монографія / А. А. Мазаракі, Є. В. Ромат, Г. В. Алданькова та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі та Є. В. Ромата. Київ : КНТЕУ, 2013. 327 с.

До розділу 3 «Економіка туризму»

1. Гетьман О. О., Шаповал В. М. Економіка підприємства : навч. посіб. 2-ге вид. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 487 с.

2. Городня Т. А., Щербак А. Ф. Економіка туризму: теорія і практика : навч. посіб. Київ : Кондор, 2018. 435 с.

3. Економіка підприємства : навч. посіб. / за заг. ред. Трегубова О. С. Вінниця : ТВОРИ, 2019. 228 с.

4. Колпаченко Н. М., Сайчук Ю. А., Аветисян В. К., Бантковський В. А., Маніло В. Л. Економіка підприємства : навч. посіб. Харків : Діса плюс, 2019. 277 с.

5. Мальська М. П., Рутинський М. Й., Білоус С. В., Мандюк Н. Л. . Економіка туризму: теорія та практика : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2014. 544 с.

6. Рогач С. М. Економіка підприємства : навч. посіб. Київ : Компринт, 2018. 391 с.

7. Юрченко Н. Б. Економіка підприємства : навч. посіб. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2018. 375 с.

8. Яркіна Н. М. Економіка підприємства : навч. посіб. 2-ге вид. переробл. і допов. Київ : Ліра-К, 2019. 595 с.

9. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2017. 448 с.

10. HoReCa : навч. посіб.: у 3 т. Т.1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2016. 348 с.

11. HoReCa : навч. посіб.: у 3 т. Т.2. Ресторани [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ: Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2016. 348 с.

12. Tribe J. The Economics of Recreation, Leisure and Tourism. 5th ed. Routledge, Taylor & Francis Group, 2016. 460 p.

13. Vanhove N. The Economics of Tourism Destinations: Theory and Practice. 3rd ed. Routledge, Taylor & Francis Group, 2018. 364 p.

До розділу 4 «Організація туризму»

1. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР.
Дата оновлення: 04.11.2018. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/324/95-вр>.
2. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 184 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 178 с.
4. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 248 с.
5. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей: електронний підручник. Київ: ЦІТ КНТЕУ, 2016. 343 с.
6. Михайліченко Г.І. Туроперейтинг: підручник. Київ: КНТЕУ, 2018. 303 с.
7. Туристські дестинації (теорія управління, бренд) : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.Г. Бойко, Г.І. Михайліченко, Н.І. Ведмідь [та ін.]; за заг. ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 347 с.

