

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ

**ПРОГРАМА**

атестаційного екзамену  
за спеціальністю 015 «Професійна освіта (сфера  
обслуговування)»  
галузі знань 01 «Освіта/Педагогіка»  
(Освітньо-професійна програма «Організація туристичного  
обслуговування»)  
для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої  
освіти

**Затверджено на засіданні групи  
забезпечення спеціальності  
(протокол № 1 від 28 серпня  
2020 року)**

**Тернопіль - 2020**

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

У сучасному суспільстві вища школа гарантує молоді здобуття ґрунтових знань, вивчення основ самовдосконалення, прищеплення високих моральних якостей і загальної культури. Згідно з вимогами української держави, молодий фахівець повинен мати національну свідомість, професійні знання, широкий кругозір.

Атестаційний екзамен за спеціальністю перевіряє досягнення результатів навчання, визначених освітньою програмою «Організація туристичного обслуговування галузі знань 01 «Освіта/Педагогіка» за спеціальністю 015 «Професійна освіта». Метою екзамену є перевірка рівня фахової підготовки магістрів, рівня опанування системи знань та умінь, готовності вирішувати типові та ускладнені завдання фахової діяльності, уміння вирішувати проблеми і завдання педагогічної та туристичної діяльності. Інформаційною базою, на підставі якої формуються засоби об'єктивного контролю ступеня досягнення кінцевих цілей освітньої підготовки, є змістові модулі з дисциплін обов'язкового компоненту освітньої програми, які наведені у програмі атестаційного екзамену. До програми екзамену включені лише ті проблеми, що відповідають змісту програм навчальних дисциплін, які вивчались здобувачами освіти в процесі навчання, а також висвітлені в навчальній та методичній літературі, яка доступна для здобувачів.

# ПРОГРАМА

## Розділ I. Методологія і дидактика професійної освіти

### **Тема 1. Сутнісний зміст професійної освіти в системі підготовки сучасного фахівця.**

Законодавство України про освіту та професійну освіту. Поняття «професійна освіта»: сутнісні характеристики. Концепція розвитку професійної освіти в Україні та шляхи вдосконалення освітнього процесу в професійній школі. Положення про ступеневу освіту та шляхи її впровадження у практику. Організаційно-педагогічні засади ступеневої освіти в Україні.

### **Тема 2. Система освіти в Україні.**

Неперервна освіта як світова тенденція. Шляхи і способи реалізації Концепції розвитку педагогічної освіти у сучасних умовах. Сучасна парадигма освіти в Україні. Сутність Болонського процесу.

### **Тема 3. Методологічні засади професійної освіти.**

Тенденції суспільного розвитку і вимоги до підготовки фахівців у професійній школі. Мета, завдання, принципи, етапи професійної освіти. Педагогічний процес у професійній школі. Загальні закономірності педагогічного процесу. Функції педагогічного процесу.

### **Тема 4. Структура закладів професійної освіти.**

Структура закладів професійної освіти. Цілі створення в Україні закладів професійної освіти. Напрями діяльності професійно-технічного навчального закладу. Види та особливості діяльності вищих закладів освіти. Структурні підрозділи закладу вищої освіти. Взаємозв'язок професійно-технічної та загальноосвітньої підготовки фахівців.

### **Тема 5. Організація освітньої діяльності в професійній освіті.**

Проблеми формування у професійних закладах освіти мотивації учіння і праці. Форми організації освітнього процесу у професійному навчальному закладі. Організація навчальної діяльності студентів з використанням методів проблемного навчання. Організація самостійної роботи студентів. Дидактичні проблеми організації та змісту виробничого навчання та практики студентів. Контроль за навчально-пізнавальною діяльністю майбутніх фахівців.

### **Тема 6. Формування професійної компетентності та розвиток професійної спрямованості фахівця на різних етапах професійного становлення**

Формування професійної компетентності й особистості майбутнього фахівця у професійних закладах освіти. Особливості професійної творчої діяльності. Професійна освіта в різних країнах. Обґрунтування методичного інструментарію та процедури дослідження професійної спрямованості фахівця на різних етапах професійного становлення.

### **Тема 7. Основні категорії дидактики професійної освіти.**

Предмет, основні категорії та принципи дидактики. Модульний підхід до навчання у професійній школі. Засоби навчання та особливості їх використання у процесі опанування загальнотехнічних і спеціальних предметів. Нові технології у вивченні загальнотехнічних і спеціальних предметів. Методика проведення презентацій. Базовий та варіативний компоненти у змісті професійної освіти

### **Тема 8. Методи та технології професійного навчання.**

Методи навчання, їх сутність та класифікація. Засоби навчання. Методика підготовки та проведення інтегрованих теоретичних і практичних занять. Форми навчання. Тренінгові технології у професійній освіті. Диференційоване та проблемне навчання. Ігрові та інформаційні технології навчання. Кредитно-модульна система організації навчального процесу. Особистісно орієнтоване навчання.

### **Тема 9. Методи виховання та самовиховання в цілісному педагогічному процесі.**

Виховний процес у закладах професійної освіти. Поняття про методи виховання. Основні методи виховання та самовиховання у професійній освіті. Прийоми виховання та самовиховання.

### **Тема 10. Викладач в системі професійної освіти.**

Вимоги до особистості викладача професійної освіти. Педагогічна діяльність та педагогічна майстерність викладача. Куратор академічної групи. Функції і завдання куратора академічної групи. Методика виховної роботи куратора в академічній групі.

### **Тема 11. Викладач в закладах професійної освіти.**

Індивідуальний план роботи викладача та рейтингова оцінка його діяльності. Правила особистої організованості і самодисципліни. Підвищення кваліфікації викладача. Професійна мобільність викладача. Функції професійної діяльності тьютора в системі дистанційної освіти. Кризи професійного становлення та їх подолання. Професійні деструкції, вигорання та профілактика.

### **Тема 12. Етапи проведення педагогічних досліджень.**

Вимоги до написання курсових, бакалаврських, дипломних та магістерських робіт. Планування різних видів кваліфікаційних робіт. Організація науково-педагогічного дослідження. Складові методологічної частини програми науково-педагогічного дослідження. Методична частина програми науково-педагогічного дослідження. Етичний аспект дослідження.

## **Розділ II. Зміст дисципліни «Соціальний менеджмент»**

### **Тема 1. Предмет, зміст соціального менеджменту та його методологія**

Виникнення і становлення соціального менеджменту. Предмет соціального менеджменту. Методологічні засади соціального менеджменту. Методи та функції соціального менеджменту як науки

## **Тема 2. Закони та принципи соціального менеджменту**

Закони соціального менеджменту. Принципи соціального менеджменту

## **Тема 3. Методи соціального менеджменту**

Зміст і специфіка методів соціального менеджменту. Самоуправління як метод соціального менеджменту. Принципи самоуправління

## **Тема 4. Система соціального менеджменту**

Соціальний менеджмент як система, його об'єкти та суб'єкти. Механізми соціального менеджменту. Функції соціального менеджменту. Структура соціального менеджменту

## **Тема 5. Організаційні відносини в системі соціального менеджменту**

Сутність організаційних відносин. Типологія організаційних структур управління. Організаційні структури управління в соціальному менеджменті.

## **Тема 6. Соціальні ресурси менеджменту**

Сутність соціальних ресурсів і принципи їх оптимального використання. Мотиваційний ресурс соціального менеджменту. Шляхи приведення в дію мотиваційного ресурсу соціального менеджменту.

## **Тема 7. Інформаційне забезпечення соціального менеджменту**

Сутність інформації, її виробництво, відтворення та використання. Поняття "соціальна інформація", її джерела та канали циркуляції. Соціальний моніторинг як складова інформаційного забезпечення соціального менеджменту. Використання інформаційних технологій в управлінні соціальними процесами

## **Тема 8. Соціальний самоменеджмент**

Сутність самоменеджменту та його технологій. Основні соціальні складові самоменеджменту. Реалізація програми самовиховання.

## **Тема 9. Соціальний менеджмент на макроекономічному рівні**

Соціальна політика. Соціальний захист. Принципи соціальної справедливості. Соціальні функції держави

## **Тема 10. Менеджмент соціокультурної роботи на мікрорівні**

Основні методи та прийоми менеджменту соціокультурної роботи. Створення та функціонування господарюючих суб'єктів соціокультурної сфери. Основи управління соціокультурними процесами.

## **Розділ III. Зміст дисципліни «Управління туристичною діяльністю»**

### **Тема 1. Особливості туризму як об'єкта управління**

Сучасні підходи до визначення туризму. Статистичне визначення туризму. Визначення туризму за законодавством України. Визначення понять подорож; екскурсант; турист; туристський продукт; туристська індустрія. Мета і завдання дисципліни «Управління туристичною діяльністю». Передумови розвитку туризму. Історичні етапи розвитку туризму. Соціальна, гуманітарна й економічна функції туризму. Фактори, що впливають на розвиток туризму. Класифікація туризму.

### **Тема 2. Принципи і методи менеджменту**

Загальні і спеціальні принципи менеджменту, їх характеристика. Система

принципів менеджменту, пропозиції Т. Питтерсом і Р. Уотерманом. Методи менеджменту, їх класифікація і загальна характеристика. Адміністративні методи управління, їх суть, достоїнства і недоліки. Економічні методи менеджменту, використовувані державою(державними органами управління) і адміністрацією підприємств туристичної індустрії. Соціально-психологічні методи менеджменту.

### **Тема 3. Регулювання та управління туристичною діяльністю на національному рівні**

Туристична політика. Функції держави, здійснювані у рамках формування і реалізації туристичної політики. Принципи, цілі і пріоритетні напрями державного регулювання у сфері туризму. Структура управління туризмом в Україні. Органи управління туризмом, їх характеристика і функції. Нормативно-правове забезпечення туристичної діяльності.

### **Тема 4. Організаційні засади створення та діяльності туристичного підприємства**

Цілі та завдання туристичного підприємства на туристичному ринку. Види туристичних підприємств та їх особливості. Розробка засновницьких документів та державна реєстрація туристичного підприємства. Фінансово-економічні аспекти створення туристичного підприємства. Ліцензування та сертифікація. Вибір облікової політики туристичного підприємства. Розробка цінової політики туристичного підприємства. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства. Випадки і порядок ліквідації туристичного підприємства.

### **Тема 5. Класифікація туристичних організацій**

Ознаки туристичних організацій. Міжнародно-правова регламентація, спеціалізовані міжнародні туристичні організації. Всесвітня туристична організація, Міжнародний союз офіційних туристичних організацій, Міжурядова організація, Генеральна асамблея, штаб-квартира ВТО, цілі ВТО, завдання ВТО, Всесвітня конференція з туризму, Манільська декларація зі світового туризму, Міжнародна асоціація повітряного транспорту, Корпорація пасажирських послуг Міжнародна організація агентств авіакомпаній, Міжнародна організація цивільної авіації.

### **Тема 6. Організаційні структури підприємств туристичної індустрії**

Основні типи організаційних структур менеджменту. Лінійні, функціональні і лінійно-функціональні структури. Проектні і матричні структури управління. Основні етапи проектування організаційної структури підприємств туристичної індустрії. Нові підходи в проектуванні організаційної структури підприємства.

### **Тема 7. Керівник в системі управління підприємства туристичної індустрії**

Особливості управлінської праці. Ролі і рівні менеджерів. Якості ефективного менеджера. Основні елементи управлінської культури менеджера туристичного підприємства. Потенційні обмеження менеджера. Основні напрями раціональної організації праці менеджера. Самоменеджмент

керівника.

## **Тема 8. Лідерство і стиль керівництва менеджера туристичного підприємства**

Суть і форми лідерства. Підходи до визначення ефективності лідерства. Класифікація стилів керівництва. Класифікація стилів в управлінських гратах Р.Блейка і Джоуль. Мутон. Ситуаційні моделі ефективного керівництва : модель Ф.Фидлера, теорія життєвого циклу Херси і Бланшарда, модель ухвалення рішень Врума-Йеттона.

## **Тема 9. Ухвалення рішень**

Управлінські рішення, їх класифікація. Вимоги, що пред'являються до управлінських рішень. Процес розробки, прийняття і реалізації рішення. Методи ухвалення рішень. Чинники, що визначають ефективність управлінських рішень.

## **Тема 10. Комунікації в управлінні підприємства туристичної індустрії**

Інформація - основа ефективного бізнесу. Комунікаційний процес. Комунікаційні мережі. Комунікаційні стилі. Комунікаційні бар'єри. Ділове спілкування в менеджменті підприємства. Організація і проведення ділових нарад. Підготовка і проведення ділових переговорів. Особливості переговорів з іноземними партнерами. Діловий лист. Телефонна розмова.

## **Тема 11. Організаційна культура підприємства туристичної індустрії**

Зміст і типи організаційної культури. Суб'єктивні і об'єктивні елементи організаційної культури підприємства. Основні ознаки організаційної культури туристичного підприємства. Класифікація організаційних культур, запропонована Ч.Хэнди і У. Оучи. Основні чинники, що впливають на організаційну культуру. Управління розвитком організаційної культури підприємства. Роль керівника у формуванні організаційної культури.

## **Тема 12. Особливості організації співпраці туристичного підприємства з постачальниками послуг**

Критерії оцінки та відбору ділових партнерів та постачальників. Особливості співпраці з зовнішніми туроператорами та тур агентами. Організація співпраці з готелями, санаторно-курортними комплексами та іншими засобами розміщення туристів. Особливості організації співпраці з транспортними компаніями. Організація співпраці зі страховими компаніями. Співпраця з фінансовими організаціями та банківськими установами.

## **Тема 13. Планування та розробка турів**

Основні етапи організації турів, цілі та завдання туристичного підприємства на кожному етапі. Особливість діяльності туроператорів та турагенств. Підготовка персоналу, розподіл обов'язків, навчання. Реалізація заходів стимулювання збуту і рекламної кампанії. Презентація тур продукту. Корегування турів. Організація трансферту. Надання додаткових послуг.

## **Тема 14. Новітні інформаційні технології в туризмі**

Використання програмного забезпечення та можливостей мережі Інтернет з метою планування, розробки, організації та просування турів.

Комп'ютерні системи резервування (бронювання) на міжнародному туристичному ринку: AMADEUS, Worldspan, Galileo. Сфери застосування інформаційних технологій в туристичному бізнесі.



## Рекомендована література

1. Закон України про туризм [Електронний ресурс]. Режим доступу: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324\\_95-%D0%B2%D1%80](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324_95-%D0%B2%D1%80)
2. Tkach U. Certification and standardization in the hospitality sphere / Uliana Tkach, Vasyl Brych // Organizational-economic mechanism of management innovative development of economic entities: collective monograph, 2019. №2 – p. 343-354 (міжнародна монографія).
3. Бакатанова В. Б. Психолого-педагогічні умови мотивації навчальної діяльності студентів / В.Б. Бакатанова, К.Г. Потьомкіна. *Проблеми інж.-пед. освіти* : зб. наук. пр. Харків, 2019. № 63. С. 67–75.
4. Бездрабко, В. В. Управлінське документознавство: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. 2-ге вид., зі змінами і доп. Київ, 2006. 207 с.
5. Березіна С. Б. Сфери та рівні соціальної політики в контексті ризик-менеджменту соціальних ризиків. *Інтелект XXI*. 2018 № 4. С. 36-40.
6. Богач К. В. Соціальне партнерство як спосіб інтеграції інтересів трудового колективу підприємства. *Сучасні проблеми менеджменту* : матеріали XIV міжнар. наук.-практ. конф. — К.: Нац. авіац. ун-т, 2018. — С. 82–84.
7. Божидарник Т. Міжнародний туризм / Т. Божидарник: Підручник. – К.: Центр навчальної літератури, 2019. – 312 с.
8. Василенко С. Підрозділ Інструкції з діловодства «Оформлення реквізитів організаційно-розпорядчих документів». *Діловодство та документообіг*. 2019. № 3. С. 12–25.
9. Васьківська Г.О. Дидактична характеристика профілізації змісту освіти старшої школи. *Вісн. Глухів. нац. пед. ун-ту ім. О. Довженка*. Серія : Пед. науки. Глухів, 2018. Вип. 38 (3). С. 176–184.
10. Видиборець Ю. Запис про службу в АТО у трудовій книжці.
11. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей / Г.М. Гуменюк : навч.-метод. посібник. Івано-Франківськ: НАІР, 2014. – 264 с.
12. Давидова Ю.В. Деякі питання розбудови адаптивного освітнього простору в закладах професійної (професійно-технічної) освіти. *Проблеми інж.-пед. освіти* : зб. наук. пр. Харків, 2019. № 63. С. 38–48.
13. Денисенко О. Ініціали та прізвища в реквізитах документів — що спочатку, а що потім. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2018. № 6. С. 22–24.
14. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: посібник. 6-те вид., переробл. і доповн. Київ: Либідь, 2010. 480 с.
15. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування : навч. посібник / Т.В. Іванова, Л.П. Піддубна. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 359 с.
16. Для розвитку професійної освіти. *Освіта України*. 2019. 14 жовт. (№ 41). С. 2.

*Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2017. № 10. С. 34–35.*

17. Драгієва Л. Шляхи збагачення професійно-педагогічного потенціалу викладачів вищої школи в контексті викликів сьогодення. *Наук. вісн. Ізмаїл. держ. гуманітар. ун-ту* : зб. наук. пр. Ізмаїл, 2019. Вип. 42 : Серія : Пед. науки. С. 60–68.

18. Карягін Ю. О. Маркетинг турпродукту / Ю. О. Карягін, З. І. Тимошенко, Т. О. Демура, Г. Б. Мунін. — К. : Кондор, 2009. — 394 с.

19. Кифяк В. Ф. Організація туризму / В.Ф. Кифяк: Навчальний посібник. - Чернівці: Книги - ХХІ, 2008. – 344 с.

20. Кіптенко, В. К. Менеджмент туризму / В. К. Кіптенко: підручник. – Київ : Знання, 2010. – 502 с.

21. Коркуна О. І. Сучасні процеси розвитку дуальної освіти: запорука стабільності кадрового потенціалу / О. І. Коркуна, І. І. Коркуна, О. Я. Цільник. *Соц.-екон. проблеми сучас. періоду України* : зб. наук. пр. / ДУ "Ін-т регіон. дослідж. ім. М. І. Долішнього НАН України". Львів, 2018. Вип. 4 (132). С. 90–94.

22. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг / Н. Є. Кудла. — К. : Знання, 2011. — 351 с.

23. Кулешов С.Г. Документознавство: Історія, теоретичні основи. К., 2000. 161 с.

24. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу / М.П.Мальська, В.В.Худо, В.І. Цибух: Навчальний Посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.

25. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська; В.В. Худо. – 2-ге вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.

26. Можливості та розвиток сучасного туризму: світовий та національний досвід: монографія / за заг. ред. В.М. Зайцевої. – Запоріжжя: ЛПС, 2015. – 275 с.

27. Офіційний сайт Всесвітньої туристської організації [Електронний ресурс]. — Режим доступу : [http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php).

28. Поліщук Н. О., Лизунова О. М. Вплив соціальних складників регіональних ринків праці на ефективність діяльності сучасних підприємств. *Вісник Запорізької державної інженерної академії. 2017. № 2. С. 74-80*

29. Правові засади туроператорської та турагентської діяльності: навч. посібник у 2 ч. – Частина II / [Укл.: О.Д.Король, Т.Д. Скутар] – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 64 с.

30. Соціальне управління у контексті саморегуляції соціального організму країни [Текст] : [монографія] / Володимир Бех, Юлія Бех, Сергій Попов ; [за наук. ред. д-ра філос. наук, проф. В. П. Беха]. - Запоріжжя : Просвіта, 2012. - 571 с.

31. Ткач У.В. Інноваційні підходи в управлінні персоналом підприємств

/ У.В. Ткач, В.Я. Брич // Бізнес Інформ (ХНЕУ), 2018. – №10- С. 404-410 (фахове видання).

32. Ткач У.В. Основні напрями удосконалення управління якістю послуг туристичного обслуговування / У.В. Ткач, В.Я. Брич // Економічний дискурс, 2019. – №4 – С. 7-19. (фахове видання).

33. Федорченко В. Туризмологія. Концептуальні засади теорії туризму / В. Федорченко, О. Кручек, В. Пазенок. – Київ: Видавничий центр «АКАДЕМІЯ», 2013. – 368 с.

34. Ярошевська О. В. Придатність до створення крос-функціональних команд організаційних структур управління промисловими підприємствами. Інвестиції: практика та досвід. 2018. № 9. С. 54-57