

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

**з дисципліни «Інноваційні моделі туристського
обслуговування іноземних туристів»**

до виконання практичних занять та самостійної роботи студентів
для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
денної та заочної форм навчання

Запоріжжя
2019

Методичні рекомендації з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» до виконання практичних та самостійних робіт студентів для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / Укл.: О.М. Корнієнко – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2019. – 38 с.

Укладачі: О.М. Корнієнко к.е.н. доцент

Рецензент: В.М. Зайцева, к.п.н., професор

Відповідальний за випуск: О.М. Корнієнко

Затверджено
на засіданні кафедри
«Туристичного, ресторанного
та готельного бізнесу»

Протокол № 1 від 29.08.2019

ЗМІСТ

	с.
Вступ.....	4
План практичних занять	6
Самостійна (індивідуальна) робота.....	19
Завдання для контрольних робіт студентів заочної форми навчання.....	22
Перелік питань до іспиту.....	24
Рекомендована література.....	28
Критерії оцінювання.....	31

ВСТУП

В Україні починаються активні дії по переходу на інноваційних шлях розвитку економіки. Особлива увага в останній час звертається на удосконалення інноваційних процесів в області науки і техніки, матеріального виробництва. Інновації – це не що інше, як дії по упровадженню досягнень науки і техніки в технології та управління, в тому числі і в соціальній сфері, т.ч. в організаціях, які займаються наданням послуг населенню.

Інноваційні процеси мають специфічні особливості, хоча і підпорядковуються загальним економічним законам. Це стосується і туристичного бізнесу, який відноситься до соціальної сфери. Більш того, туризм є частиною соціально – економічної системи суспільства, та не випадково у деяких країнах індустрію туризму включають до виробничої діяльності.

Мета навчальної дисципліни – вивчення та проведення віртуальних екскурсій, екскурсій для іноземних туристів з використанням інформаційних технологій та аналіз якості обслуговування іноземних туристів як в готелях так і ресторанах.

Вивчення дисципліни „Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів” передбачає засвоєння навчального матеріалу на лекціях та лабораторних заняттях, а також у вільний від аудиторних занять час у формі самостійної навчальної роботи, призначеної формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань і глибоке вивчення теоретичних і практичних проблем туристичної галузі та гостинності для підвищення якості професійної підготовки управлінських кадрів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати:

загальні компетентності: Здатність розробляти та управляти проектами. Здатність працювати в міжнародному контексті.

фахові компетентності: Уміння впроваджувати прогресивні технології виробництва продукції у закладах готельного та ресторанного господарства; Здатність ідентифікувати класифікаційні ознаки світових ринків готельних і туристичних послуг; знати транснаціональні корпорації в галузі готельно-ресторанного господарства та механізм їх функціонування; Уміння застосовувати

механізм та процес управління якістю на підприємствах галузі готельного та ресторанного господарства; організовувати після продажне обслуговування клієнтів, визначати критерії якості надання послуг, проводити претензійну роботу; визначати та задовольняти індивідуальний попит споживачів послуг, формувати інклюзивну програм відпочинку; Володіння базовими методами ціноутворення в готельно-ресторанному бізнесі; автоматичними економічними програмами розрахунків; навички в роботі АРМ фахівця в галузі готельно-ресторанного господарства.

Очікувані програмні результати навчання:

1. Знає законодавчі та нормативно-правові акти в галузі готельно-ресторанного господарства; специфіку обслуговування іноземних туристів; якість надання послуги іноземним туристам, специфіку надання послуг в готельних мережах.

2. Вміє проводити експертизу інноваційного проекту; аналізувати якість наданих туристських послуг для іноземних туристів.

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 1 (2 години).

Тема: Інноваційні тенденції в туризмі

Мета: засвоєння студентами сутності, основних понять, та особливостей інновацій та визначення їхніх особливостей у галузі туризму в сучасних умовах господарювання..

Основні поняття: інновація, інноваційні процеси, інноваційна діяльність, життєвий цикл інновацій, підприємець, підприємництво, циклічний розвиток.

Питання до обговорення:

1. Розкрийте зміст поняття "інновація".
2. Які відмінності поняття "нововведення (новація)" від поняття "нововведення (інновація)"?
3. За якими ознаками розрізняються інновації? Наведіть приклади.
4. Який зміст інноваційного процесу?
5. Наведіть відмінності інноваційного циклу від життєвого циклу інновацій.
6. У чому полягає інноваційна діяльність?
7. Що стимулює інноваційну діяльність в туризмі?

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Розв'язання завдань.
3. Короткий глосарій з тематики занотувати.

Завдання 1.

Охарактеризуйте дослідження М. Д. Кондратьєва про циклічний розвиток економіки.

Завдання 2.

Охарактеризуйте вплив науково-технічних нововведень на розвиток туризму. Назвіть основні цілі впровадження науково-технічних нововведень.

Завдання 3.

Охарактеризуйте еволюцію світової економічної та політичної системи. Визначте необхідні умови розвитку інновацій у туризмі за класифікаційними ознаками.

Рекомендована література:

1. Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія / Зайцева В.М., Гурова Д.Д., Корнієнко О.М., Кукліна Т.С., Журавльова С.М. – Запоріжжя: Дике Поле, 2015. – 144 с.
2. Методичні рекомендації з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» для студентів напряму підготовки 8.14010301 Туризмознавство денної та заочної форм навчання / Укл.: А.Є. Бабіч – Запоріжжя: ЗНТУ, 2012. – 56 с.
3. Михайліченко Г.І. Інноваційний розвиток туризму : монографія / Г.І. Михайліченко; Київ. нац. торг.-економ. ун-т. – Київ : КНТЕУ, 2013. – 608 с.
4. Ілляшенко С. М. Управління інноваційним розвитком : навч. посіб. / С. М. Ілляшенко. – Суми: Університетська книга, 2015. – 324 с.

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 2 (2 години).

Тема: Організація послуг харчування для іноземних туристів.

Мета: розглянути теоретичні особливості організації обслуговування іноземних туристів підприємствами ресторанного господарства

Основні поняття: послуги харчування; підприємства приватної, державної, комунальної власності; меню; продукція та її асортимент; ресторанне господарство; заклад ресторанного господарства.

Питання до обговорення:

1. Особливості організації харчування іноземних туристів.
2. Організація харчування віруючих людей.
3. Види сніданків, що пропонуються іноземним туристам.
4. Методи обслуговування при організації сніданків, обідів і вечерів іноземних туристів.
5. Організація харчування груп іноземних туристів.
6. Організація харчування індивідуальних іноземних туристів.
7. Форма та спосіб оплати послуг харчування іноземних туристів.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Розв'язання завдань.
3. Короткий глосарій з тематики занотувати або демонструвати при відповідях знання термінів.

Завдання 1.

Створити короткий засновницький документ майбутнього закладу ресторанного господарства, в якому будуть умови харчування іноземних туристів. Врахувати: вид; предмет і цілі діяльності, фірмове найменування; місце знаходження; режим роботи.

Завдання 2.

Розглянути підходи до класифікації закладів ресторанного господарства в різних країнах світу та порівняти з провідними закладами в Україні.

Завдання 3.

За допомогою статичної інформації та користуючись ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація "; ДСТУ 3862-99 "Ресторанне господарство. Терміни та визначення" провести аналіз 5 підприємств ресторанного господарства призначених для харчування іноземних туристів.

Рекомендована література:

1. Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія / Зайцева В.М., Гурова Д.Д., Корнієнко О.М., Кукліна Т.С., Журавльова С.М. – Запоріжжя: Дике Поле, 2015. – 144 с.
2. Методичні рекомендації з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» для студентів напряму підготовки 8.14010301 Туризмознавство денної та заочної форм навчання / Укл.: А.Є. Бабіч – Запоріжжя: ЗНТУ, 2012. – 56 с.
3. Кукліна Т.С., Прусс В.Л., Каптюх Т.В. Ресторанна справа: технологія і організація обслуговування: навчальний посібник. – Запоріжжя: Просвіта, 2018. – 392 с.
4. Кукліна Т.С., Сердюк О.М., Ткач В.О., Камушков О.С. Технологія ресторанної справи: навчальний посібник. – Запоріжжя: Просвіта, 2010. – 129 с.
5. ДСТУ 3862-99 „Громадське харчування. Терміни та визначення.”
6. ДСТУ 4281: 2004 ”Заклади ресторанного господарства. Класифікація”
7. Организация ресторанной деятельности. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту <<http://www.openmanager.ru/opman-531.html>> Посилання дійсне на 15.06.2019 р.
8. Организация работы заведений ресторанного хозяйства. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту <<http://www.nibu.factor.ua/golden/doc.html?id=1706>> Посилання дійсне на 15.06.2019 р.

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 3 (2 години).

Тема: Організація послуг розміщення іноземних груп..

Мета: визначення особливостей надання послуг розміщення іноземним туристам.

Основні поняття: сертифікація; готельні послуги; готельне підприємство; готельний бізнес; інновації.

Питання до обговорення:

1. Підхід до сертифікації послуг готелів у різних країнах.
2. Класифікація готельних підприємств.
3. Технологія «виробництва» готельної послуги.
4. Організація послуг розміщення іноземних туристів на підприємствах готельного та не готельного типів.
5. Організація замкнутого функціонального процесу «споживання» готельного продукту.
6. Інновації у готельному бізнесі.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Розв'язання завдань.
3. Короткий глосарій з тематики занотувати або демонструвати при відповідях знання термінів.

Завдання № 1.

Вкажіть, які системи класифікації готелів існують в світі. Дані оформити у вигляді таблиці.

Завдання № 2.

В своєму місті виписати всі готельні підприємства, які надають послуги розміщення та класифікувати їх, результати занести в таблицю.

№ з/п	Тип підприємства	Назва підприємства та адреса	Основні та додаткові послуги для іноземних туристів
1			

Рекомендована література:

1. Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія / Зайцева В.М., Гурова Д.Д., Корнієнко О.М., Кукліна Т.С., Журавльова С.М. – Запоріжжя: Дике Поле, 2015. – 144 с.

2. Методичні рекомендації з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» для студентів напряму підготовки 8.14010301 Туризмознавство денної та заочної форм навчання / Укл.: А.Є. Бабіч – Запоріжжя: ЗНТУ, 2012. – 56 с.

3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр навч. л-ри, 2012. – 472 с.

4. Кількісна оцінка якості готельного продукту / В.Г. Топольник [та ін.]; під ред. В.Г. Топольник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2013. – 208 с.

5. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т.Г. Сокол. – К.: Альтепрес, 2012. – 446 с.

6. Асоціація малих готелів та апартаментів України – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.smallhotels.com.ua>>. [Посилання дійсне на 16.06.2019 р.].

7. Особливості надання послуг розміщення іноземним туристам. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm>. [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 4 (2 години).

Тема: Рекламні технології в просуванні туристичних послуг.

Мета: формування вмінь і навичок аналізу рекламних технологій в просуванні туристичних послуг.

Основні поняття: туристичний продукт, комунікація, реклама, маркетингові технології, Інтернет-технології.

Питання до обговорення:

1. Інтернет-маркетинг.
2. Основні переваги рекламних Інтернет-технологій.
3. Особливості застосування Інтернет-маркетингових технологій в українській туристичній індустрії.

4. Типи реклами туристичного продукту, які використовуються туристичними підприємствами.
5. Умови підвищення ефективності реклами в просуванні туристичного продукту.
6. Особливістю реклами в Інтернеті.
7. Використання «Жовтих сторінок», тематичних вебсерверів, cookie-файлів.
8. Використання нових технологій для маркетингу в туризмі.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Розв'язання завдань.

Завдання 1.

1. Проаналізувати типи реклами туристичного продукту, які використовуються туристичними підприємствами.

Тип реклами	Характеристика	Ефективність застосування

Завдання 2.

Визначити тенденції застосування Інтернет-маркетингових технологій в українській туристичній індустрії.

Рекомендована література:

1. Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія / Зайцева В.М., Гутова Д.Д., Корнієнко О.М., Кукліна Т.С., Журавльова С.М. – Запоріжжя: Дике Поле, 2015. – 144 с.
2. Методичні рекомендації з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» для студентів напряму підготовки 8.14010301 Туризмознавство денної та заочної форм навчання / Укл.: А.Є. Бабіч – Запоріжжя: ЗНТУ, 2012. – 56 с.
3. Маркетинг і менеджмент інноваційного розвитку : монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. С.М. Ілляшенка. – Суми:

Університетська книга, 2015. – 728 с.

4. Волчецький Р. В. Світовий досвід розвитку сфери туризму та перспективи його впровадження в Україні / Р. В. Волчецький // Вісник ОНУ імені І. І. Мечнікова. 2016 – Т. 21 – Вип. 3 – С. 25-28. . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту <http://visnyk-onu.od.ua/journal/2016_21_3/06.pdf> Посилання дійсне на 15.06.2019 р.

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 5 (2 години).

Тема: Використання інформаційних технологій в екскурсійній діяльності.

Мета: формування вмінь і навичок використання інформаційних технологій в екскурсійній діяльності.

Основні поняття: екскурсійне обслуговування, екскурсовод, екскурсійний продукт, референт, договір, лист-замовлення.

Питання до обговорення:

1. Вимоги до суб'єктів туристської діяльності, що здійснюють екскурсійне обслуговування іноземних туристів.
2. Організація екскурсійного обслуговування іноземних туристів.
3. Документи, що повинні оформити Суб'єкти туристської діяльності, що мають власний екскурсійний продукт і самостійно його реалізують іноземним туристам.
4. Вимоги до екскурсовода.
5. Інформаційні технології в екскурсійній діяльності.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Розв'язання завдань.

Завдання 1.

Провести аналіз документів, що відносяться до приймання та

обслуговування іноземних туристів в Україні, яким були надані туристські послуги, а саме:

- договори (контракти) з іноземним партнером про співробітництво по обслуговування іноземних туристів в Україні;
- договорів (контрактів) з вітчизняними партнерами про співробітництво по обслуговуванню іноземних туристів в Україні;
- листки-замовлення іноземного партнера на обслуговування іноземних туристів;
- підтвердження суб'єктів туристської діяльності іноземному партнеру про готовність до приймання іноземних туристів;
- документів, що підтверджують здійснення трансферу, бронювання місць в готелі для туристів і їх проживання, проведення екскурсій;
- маршрутів і програм туристських подорожей іноземних туристів.

Зробити ґрунтовні висновки.

Завдання 2.

Розгляньте референс, в якому вказуються наступні реквізити:

- назва органа, що видав;
- повна назва суб'єкта туристської діяльності;
- місцезнаходження суб'єкта туристської діяльності в Україні;
- номер референсу;
- дата видачі референсу;
- термін дії референсу;
- підпис відповідальної особи і печатка КУ МІС України;
- місце для відмітки про продовження строку дії референсу.

Завдання 3.

Розробіть власну екскурсію для іноземних туристів.

Рекомендована література:

1. Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія / Зайцева В.М., Гурова Д.Д., Корнієнко О.М., Кукліна Т.С., Журавльова С.М. – Запоріжжя: Дике Поле, 2015. – 144 с.

2. Методичні рекомендації з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» для студентів

напряму підготовки 8.14010301 Туризмознавство денної та заочної форм навчання / Укл.: А.Є. Бабіч – Запоріжжя: ЗНТУ, 2012. – 56 с.

3. Українська інформаційна система. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.utis.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.06.2019 р.].

4. Довідка по туризму. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tour-spravka.kiev.ua>> [Посилання дійсне на 21.06.2019 р.].

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 6 (2 години).

Тема: Іноземна мова, як вид інформації в туризмі.

Мета: формування вмінь і навичок проведення аналізу сучасних процесів підготовки висококваліфікованих кадрів туристичної галузі з використанням інноваційних технологій.

Основні поняття: міжнародний туризм, міжкультурна комунікація, культурний обмін, іноземна мова, професійне спілкування.

Питання до обговорення:

1. Професійна підготовка фахівців в галузі туризму.
2. Освітня політика Європи у галузі іноземних мов.
3. Мовні вимоги роботодавців до майбутніх працівників у галузі туризму.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Розв'язання завдань.

Завдання 1

Проведіть аналіз мовних вимог роботодавців до майбутніх працівників у галузі туризму.

Завдання 2.

Розкрийте сучасні процеси підготовки висококваліфікованих кадрів туристичної галузі наступних інноваційних технологій:

1. Технологія навчання у співробітництві.
2. Проектна технологія навчання.
3. ТанDEM-технологія.
4. Комп'ютерні технології навчання, включаючи всі можливості використання комп'ютерів у процесі вивчення іноземної мови.
5. Інтерактивні технології (стажування в країні досліджуваної мови).

Рекомендована література:

1. Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія / Зайцева В.М., Гурова Д.Д., Корнієнко О.М., Кукліна Т.С., Журавльова С.М. – Запоріжжя: Дике Поле, 2015. – 144 с.
2. Методичні рекомендації з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» для студентів напряму підготовки 8.14010301 Туризмознавство денної та заочної форм навчання / Укл.: А.Є. Бабіч – Запоріжжя: ЗНТУ, 2012. – 56 с.
3. Коняева Д. Г. Роль англійського мови в підготовці спеціалістів туристських послуг / Д. Г. Коняева // Esquire. – 2012. – № 4. – С. 12-14.
4. Дем'янова Н. А. Фактори, впливаючі на розвиток англійського мови в глобальному міжкультурному просторі / Н. А. Дем'янова // Speak English. – 2012. – № 5. – С. 32-34.

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 7 (2 години).

Тема: Віртуальні екскурсії – нова можливість Інтернет-технологій.

Мета: навчитись створювати для іноземних туристів мультимедійну віртуальну екскурсію та віртуальну екскурсію у форматі Windows Movie Maker.

Основні поняття: віртуальна екскурсія, віртуальний тур, 3D екскурсія.

Питання до обговорення:

1. Віртуальні екскурсії для іноземних туристів, як досягнення в галузі інформаційних технологій.
2. Вимоги до здійснення віртуальної екскурсії для іноземних туристів.
3. Складання віртуальних турів.
4. Використання віртуальних турів у в'їзному туризмі. Віртуальні 3D екскурсії.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
3. Розв'язання завдань.

Завдання 1.

Створіть віртуальну екскурсію для іноземних туристів найбільш простим способом - мультимедійна віртуальна екскурсія.

Мультимедійну віртуальну екскурсію можна створити за допомогою програм Power Point і Windows Movie Maker.

Створення віртуальної екскурсії у форматі Power Point відбувається за наступною схемою:

- підбір матеріалу для майбутньої екскурсії (це можуть бути фотографії, відео матеріал, або структурований сценарій);
- запуск комп'ютерної програми Power Point (необхідно виставити всі фотографії в тому порядку, в якому вони повинні бути за сценарієм).
- аудіосупровід (звуковий супровід можна записати тією ж програмою, але знадобиться мікрофон. У групі “Налаштування” у вкладці “Показ слайдів” необхідно натиснути “Запис мовного супроводу”. Зберегти проект і віртуальна екскурсія готова).

Презентуйте свою віртуальну екскурсію.

Завдання 2.

Створіть віртуальну екскурсію для іноземних туристів у форматі Windows Movie Maker . Для цього необхідно:

- підбір відеоматеріалу для майбутньої екскурсії та його структурування у сценарій;

- запуск комп'ютерної програми Windows Movie Maker;
- розподіл усіх відеофайлів на доріжці згідно сценарію.

Необхідно натиснути Файл -> Експорт і вказати, куди зберегти фільм-екскурсію. – створення DVD диску з фільмом за допомогою програми Nero.

Презентуйте свою віртуальну екскурсію.

Рекомендована література:

1. Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія / Зайцева В.М., Гурова Д.Д., Корнієнко О.М., Кукліна Т.С., Журавльова С.М. – Запоріжжя: Дике Поле, 2015. – 144 с.
2. Методичні рекомендації з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» для студентів напрямку підготовки 8.14010301 Туризмознавство денної та заочної форм навчання / Укл.: А.С. Бабіч – Запоріжжя: ЗНТУ, 2012. – 56 с.
3. Ключко Ю.М. Проблеми розвитку інтерактивних музейних технологій // XI культурологічні читання пам'яті В. Подкопаєва : зб. мат. міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 31 травня – 1 червня 2013 р. – К. : НАКККиМ, 2013. – С. 166–169.

4. САМОСТІЙНА (ІНДИВІДУАЛЬНА) РОБОТА

У **1 модулі** виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті за наступними варіантами:

Варіант 1.

1. Теорія інноваційного розвитку Й Шумпетера.
2. Специфіка організації прийому та поселення іноземних туристів.

Варіант 2.

1. Технологічні устрої розвитку та еволюція інноваційних теорій.

2. Організація бізнес-турів.

Варіант 3.

1. Інноваційний пат.
2. Організація послуг комунікації.

Варіант 4.

1. Теорія кризи.
2. Сутність та соціально-економічна значимість харчування в сфері туристських послуг.

Варіант 5.

1. Теорія зростання П.Ромера.
2. Структура бізнес-послуг та їх характеристика.

Варіант 6.

1. Зміст поняття « інновація. Види інновацій.
2. Класи туристського обслуговування, їх характеристика.

Варіант 7.

1. Життєвий цикл і функції інновацій.
 2. Соціально-просторова модель організації послуг харчування.
- Організація лікувально-профілактичних послуг.

Варіант 8.

1. Система державного регулювання інноваційних процесів в Україні.
2. Інформаційні технології в сфері міжнародного туризму.

Варіант 9.

1. Державна підтримка інноваційної діяльності в туризмі.
2. Споживачі та виробники туристських послуг.

Варіант 10.

1. Державна інноваційна стратегія.
2. Нормативні вимоги до якості туристських послуг.

У **2 модулі** виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті за наступними варіантами:

Варіант 1.

1. Інноваційна стратегія підприємства.
2. Комплексна туристська послуга, як сукупність туристського продукту.

Варіант 2.

1. Етапи розробки інноваційних проектів.
2. Методика та порядок проведення екскурсій.

Варіант 3.

1. Роль і характер інвестицій в інноваційних процесів.
2. Особливості проведення екскурсій за різною тематикою.

Варіант 4.

1. Класифікація підприємств по типу інноваційної поведінки.
2. Розвиток екскурсійної справи в Україні.

Варіант 5.

1. Інтелектуальний продукт як власність.
2. Види туристських послуг їх класифікація.

Варіант 6.

1. Інтелектуальна власність як товар.
2. Організація основного функціонального процесу в готельному господарстві.

Варіант 7.

1. Використання прав на інтелектуальну власність в сфері туризму.
2. Поняття ті види інформаційно-пізнавальних послуг.

Варіант 8.

1. Роль ЮНВТО в стимулюванні та розповсюдженні інновацій.
2. Сегменти сфери туристських послуг.

Варіант 9.

1. Засоби розповсюдження інноваційних продуктів.
2. Організація замкнутого функціонального процесу «споживання» готельного та туристичного продукту.

Варіант 10.

1. Інновації в готельному бізнесі.
2. Роль реклами в туризмі.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Відповідно до навчального плану студенти заочного відділення виконують контрольну роботу. Вибір варіанта здійснюється за останньою цифрою в заліковій книжці. Наприклад, якщо цифра номеру в книжці “3”, то студент вибирає варіант “3”.

Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план роботи.

Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі і рекомендовані на лекціях, а також підручники та нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 20 сторінок формату А4. Контрольна робота повинна містити вступ, основну частину, висновки. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, вказати дату виконання і поставити підпис.

Тематика контрольних робіт

ВАРІАНТ 1.

1. Визначення «Туристська індустрія» та її складова.
2. Структура надання туристських послуг.
3. Поняття інформаційні технології в туризмі.

ВАРІАНТ 2.

1. Поняття «Туристська діяльність».
2. Організація послуг розміщення іноземних туристів на підприємствах готельного та не готельного типів.
3. Структура рекламних послуг у туризмі.

ВАРІАНТ 3.

1. Інформаційні технології в сфері міжнародного туризму.
2. Споживачі та виробники туристських послуг.
3. Нормативні вимоги до якості туристських послуг.

ВАРІАНТ 4.

1. Технологія «виробництва» готельної послуги.

2. Організація екзотичних послуг, умови їх просторового розміщення, їх класифікація.

3. Поняття комплексної туристської послуги, як сукупного туристського продукту.

ВАРІАНТ 5.

1. Характеристику видів туристських послуг, їх класифікація.

2. Обслуговування іноземних туристів.

3. Поняття та види інформаційно-пізнавальних послуг.

ВАРІАНТ 6.

1. Сегменти сфери туристських послуг.

2. Організація замкнутого функціонального процесу «споживання» готельного продукту.

3. Організація послуг бізнес-турів.

ВАРІАНТ 7.

1. Організація послуг комунікації.

2. Сутність та соціально-економічна значимість харчування в сфері туристських послуг.

3. Структура бізнес-послуг, їх характеристика.

ВАРІАНТ 8.

1. Класи туристського обслуговування, їх характеристика.

2. Роль реклами у маркетингової комунікації.

3. Інновації у туристському та готельному бізнесі.

ВАРІАНТ 9.

1. Споживачі та виробники туристських послуг.

2. Туристські категорії організації послуг харчування. Їх характеристика.

3. Нормативні вимоги до якості туристських послуг.

ВАРІАНТ 10.

1. Транснаціональні корпорації у сфері послуг.

2. Трудові конфлікти: моделі, аналіз, рішення.

3. Інформаційні технології в сфері міжнародного туризму.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЕКЗАМЕНУ

1. Поняття та види інформаційно-пізнавальних послуг.
2. Регіональні аспекти формування туристських послуг.
3. Роль реклами у маркетингової комунікації.
4. Інновації у туристському та готельному бізнесі
5. Методика організації послуг бізнес-турів.
6. Закордонні стратегії організації послуг.
7. Закордонний досвід в організації бізнес послуг.
8. Сутність і соціально-економічна значимість туристських бізнес-послуг.
9. Закордонний досвід в організації культури праці в сфері туристських послуг.
10. Розвиток інформаційних технологій в сфері туристських послуг.
11. Закордонний досвід розвитку комп'ютерних систем резервування та бронювання туристських послуг.
12. Інформаційні системи у туризмі.
13. Участь глобальної мережі Internet в сучасному розвитку туризму в світі.
14. Міжнародні стандарти систем якості.
15. Проектування якості сфери туристських послуг.
16. Нормативні вимоги до якості туристських послуг.
17. Взаємозв'язок культури обслуговування та якості туристських послуг.
18. Нормативно-правове регулювання якості туристських послуг.
19. «Петля якості» туристських послуг.
20. Розвиток інформаційних технологій в сфері туристських послуг.
21. Закордонний досвід розвитку комп'ютерних систем резервування та бронювання туристських послуг.
22. Інформаційні системи туropolерейтингу.
23. Участь глобальної мережі Internet в сучасному розвитку туризму в світі.
24. Аналіз рівня розвитку послуг харчування в туризмі.
25. Специфіка обслуговування клієнтів категорії «V.I.P.»
26. Організація додаткових послуг для іноземних туристів.

27. Вимоги до персоналу (поведінка, кваліфікація, уніформ).
28. Організація прийому та поселення іноземних туристів.
29. Державні нормативно-правові акти, які забезпечують туристську діяльність в Україні.
30. Міжнародні акти, що регулюють туристську діяльність в світі.
31. Чиннику розвитку туризму.
32. Аналіз класифікації туристських послуг.
33. Еволюція розвитку туристських послуг.
34. Класи туристського обслуговування.
35. Організація надання туристських послуг.
36. Чинники, що впливають на формування туристського продукту.
37. Основні аспекти забезпечення безпеки туризму.
38. Нормативні умови безпеки туристських послуг.
39. Організація послуг комунікацій.
40. Сучасні тенденції розвитку транспортних подорожей.
41. Організація туристських послуг теплохідних круїзів.
42. Організація туристських послуг чартерних авіарейсів.
43. Регіональні аспекти формування туристських послуг.
44. Види готельних підприємств на світовому ринку та особливості їх функціонування.
45. Сучасний стан та перспективи розвитку послуг гостинності в Україні.
46. Етичні проблеми організації гостинності.
47. Шляхи підвищення соціально-економічної ефективності розвитку готельних послуг.
48. Соціально-економічні результати підвищення якості готельних послуг.
49. Доцільність співвідношення цілорічних і сезонних готельних послуг для різних регіонів країни.
51. Специфіка організації туристських готелів.
52. Розвиток готельних ланцюгів у світі.
53. Основні умови організації благоустрою території готельного підприємства.
54. Чинники, що впливають на комфортні умови організації готельних послуг.
55. Розвиток та удосконалення послуг харчування для туристів.

60. Аналіз рівня розвитку послуг харчування в туризмі.
61. Види і форми організації харчування в підприємствах готельного типу.
62. Структура сучасного відпочинку населення України.
63. Система володіння відпочинком (таймшер).
64. Удосконалення організації лікувально-профілактичних послуг.
65. Перспективи та проблеми розвитку рибалко-мисливських послуг на території України.
66. Перспективи та проблеми розвитку сільського (зеленого) туризму в Україні.
67. Перспективи розвитку інформаційно-пізнавальних послуг.
68. Проблеми раціональної організації рекреаційних послуг.
69. Сучасний стан і перспективи розвитку спортивно-оздоровчих послуг в урбанізованому середовищі.
70. Принципи формування видовищно-розважальних послуг в урбанізованому середовищі.
71. Закордонний досвід в організації розважальних послуг.
72. Аналіз рівня розвитку організації бізнес-послуг.
73. Процес організації туристських виставок-ярмарок.
74. Методика організації послуг бізнес-турів.
75. Закордонні стратегії організації послуг.
76. Закордонний досвід в організації бізнес послуг.
77. Сутність і соціально-економічна значимість туристських бізнес-послуг.
78. Закордонний досвід в організації культури праці в сфері туристських послуг.
79. Умови стандартизації процесів, продукції та послуг.
80. Проблеми сертифікації туристських послуг.
81. Порядок проведення ліцензування туристської діяльності.
82. Еволюція стандартів якості.
83. Міжнародні стандарти систем якості.
84. Проектування якості сфери туристських послуг.
85. Нормативні вимоги до якості туристських послуг.
86. Взаємозв'язок культури обслуговування та якості туристських послуг.
87. Нормативно-правове регулювання якості туристських послуг.

88. «Петля якості» туристських послуг.

89. Розвиток інформаційних технологій в сфері туристських послуг.

90. Міжнародні акти, що регулюють туристську діяльність в світі.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Методичні рекомендації з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» для студентів напряму підготовки 8.14010301 Туризмознавство денної та заочної форм навчання / Укл.: А.Є. Бабіч – Запоріжжя: ЗНТУ, 2012. – 56 с.

2. Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія / Зайцева В.М., Гурова Д.Д., Корнієнко О.М., Кукліна Т.С., Журавльова С.М. – Запоріжжя: Дике Поле, 2015. – 144 с.

Допоміжна

1) Безрутенко Ю.В. Маркетинг в соціально-культурному сервісі і туризмі: навч. посібник / Ю.В. Безрутенко. – 2-е вид. – М.: Дашков і К°, 2014. – 430 с.

2) Василенко В.О. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посібник / В.О. Василенко, Т.І. Ткаченко. – Київ: Освіта України, 2014. – 508 с.

3) Ілляшенко С. М. Інноваційний менеджмент : підручник / С. М. Ілляшенко. – Суми : Університетська книга, 2015. – 334 с.

4) Ілляшенко С. М. Управління інноваційним розвитком : навч. посіб. / С. М. Ілляшенко. – Суми: Університетська книга, 2015. – 324 с.

5) Інновінг в туризмі: монографія / А.А.Мазаракі, С.В. Мельниченко, Г.І. Михайліченко, Т.І. Ткаченко та ін. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 532 с.

6) Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі : підручник / Н.Є. Кудла. – Київ: ЦУЛ, 2015. – 328 с.

7) Маркетинг і менеджмент інноваційного розвитку : монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. С.М. Ілляшенка. – Суми: Університетська книга, 2015. – 728 с.

8) Маркетинг і менеджмент інноваційного розвитку: монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. С.М. Ілляшенка. – Суми: Університетська книга, 2015. – 728 с.

9) Михайліченко Г.І. Інноваційний розвиток туризму : монографія / Г.І. Михайліченко; Київ. нац. торг.-економ. ун-т. – Київ : КНТЕУ, 2013. – 608 с.

10) Можливості та розвиток сучасного туризму: світовий та національний досвід: монографія / Заг. ред. проф. Зайцевої В.М. –

Запоріжжя: ЛПКС, 2014. – 276 с.

11) Мунін Г.Б. Маркетинг туризму: економікоорганізаційні аспекти : підручник / Г.Б. Мунін, В.О. Лук'янов, В.В. Гарагонич. – Київ: Кондор, 2011. – 430 с.

12) Панченко Ю.В., Лугінін О. Є., Фомішин С.В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму: навч. посібник./ Ю.В. Панченко, О.Є. Лугінін, С.В. Фомішин. – Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2013. – 342 с.

Інформаційні ресурси

1. HoReCa. Ресторанное дело – . [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту - <<http://www.magazine.horeca.ru/archive/restaurant>> [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]

2. Особенности внедрения инновационных подходов к организации ресторанного сервиса. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <http://tourlib.net/statti_tourism/zasimovich.htm> [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.

3. Асоціація малих готелів та апартаментів України. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.smallhotels.com.ua>> [Посилання дійсне на 16.06.2019 р.].

4. Державний комітет статистики України. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.ukrstat.gov.ua>> [Посилання дійсне на 16.06.2019 р.].

5. Державна служба туризму і курортів. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tourism.gov.ua>> [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.].

6. Гостиничный бизнес online. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua>> [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.].

7. Особливості надання послуг розміщення іноземним туристам. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm> [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.].

8. Отчеты Всемирной туристической организации. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://tourlib.net/wto.htm>> [Посилання дійсне на 27.06.2019 р.].

9. Hotelstars Union. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua/2010/12/hotelstars/>> [Посилання

дійсне на 21.06.2019 р.].

10. Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.greentour.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.06.2019 р.].

11. Українська інформаційна система. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.utis.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.06.2019 р.].

12. Довідка по туризму. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tour-spravka.kiev.ua>> [Посилання дійсне на 21.06.2019 р.].

13. Онлайнова служба бронювання готелів. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.all-hotels.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.06.2019 р.].

14. Новини зі світу туризму. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.visas.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.06.2019 р.].

15. Зінченко О. Що не так із сайтами українських музеїв. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.istpravda.com.ua/articles/2013/01/21/108504>> [Посилання дійсне на 21.06.2019 р.].

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримуючи за кожен змістовний модуль бали сумуються та діляться на 2.

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- модульний;
- підсумковий (екзамен).

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100- бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС –А, В, С, D, E, FХ, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних, практичних або семінарських заняттях та самостійну роботу.

КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Ведення опорного конспекту лекції:

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стислому і системному вигляді викладений основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо. Кожний студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі.

Відвідування студентом лекції та її наявність в ОКЛ з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування

іноземних туристів» дає студенту **3 бали** за кожну лекцію в кожному змістовному модулі. Всього 9 балів у першому модулі та 12 балів у другому модулі.

Робота на практичних заняттях:

Під час практичних занять студенти усно доповідають на питання. Активна робота студента на занятті оцінюється в 10 балів.

Критерії оцінки на практичному занятті

Бали	Критерії оцінки
10	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання; активно, дуже добре працює в парі/групі/команді.
9	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання.
7-8	Володіє навчальним матеріалом, виконує більшість завдань практичних занять і домашньої/самостійної роботи іноді виступає і задає питання; добре працює в парі/групі/команді.
5-6	Частково володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять; інколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
3-4	Не володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять; інколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
1-2	Зовсім не виконує завдання практичних занять, інколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.

Якщо студент опосередньо відвідував практичне заняття, але приймав участь в обговоренні тем, він має змогу отримати додаткові

бали за:

А) Доповнення виступу:

2 бали – отримують студенти, які глибоко володіють матеріалом, чітко визначили його зміст; зробили глибокий системний аналіз змісту виступу, виявили нові ідеї та положення, що не були розглянуті, але суттєво впливають на зміст доповіді, надали власні аргументи щодо основних положень даної теми.

1 бал отримують студенти, які виклали матеріал з обговорюваної теми, що доповнює зміст виступу, поглиблює знання з цієї теми та висловили власну думку.

Б) Суттєві запитання до доповідачів:

2 бали отримують студенти, які своїм запитанням до виступаючого суттєво і конструктивно можуть доповнити хід обговорення теми.

1 бал отримують студенти, які у своєму запитанні до виступаючого вимагають додаткової інформації з ключових проблем теми, що розглядається.

Самостійна робота студентів

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті. Така форма надає студенту можливість отримати максимум **31 балів** в 1 модулі та **18 балів** в другому модулі.

Критерії оцінки індивідуального завдання:

1 модуль	2 модуль	Критерії оцінки
31-27	18-15	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
26-22	14-10	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, в основному розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при

		викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
21-17	10-7	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
16-11	6-3	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
10-0	2-0	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів, допускаючи при цьому суттєві помилки.

Модульний контроль знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів). В структурі навчання виділяють 2 змістовних модулі. Тобто студенти двічі за семестр складає модульний контроль та має можливість набрати максимум 30 балів з кожного. Правильна відповідь оцінюється в **3 бала**. Всього 10 тестів.

Студент, який з різних обставин не отримав необхідної кількості балів з будь-якої теми, має можливість самостійно її підготувати і пройти індивідуальний поточний контроль знань з цієї теми або виконати завдання до індивідуальні завдання роботи, що пропонуються в робочій програмі.

Підсумковий модульний контроль знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного

контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Зведена таблиця набору балів за семестр

1 модуль (максимум балів)		2 модуль (максимум балів)	
Лекції	9 (3 лекції*3 бали)	Лекції	12 (4 лекції*3 бали)
Практичні	30 (3 пр.зан*10 бали)	Практичні	40 (4 пр.зан*10 бали)
Самостійна робота/ІДЗ	31	Самостійна робота/ІДЗ	18
Контрольна робота	30	Контрольна робота	30
Всього	100	Всього	100

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на іспит і скласти усно мінімум 2 питання за переліком та виконати тести. Сума балів за змістовний модуль та бали за іспит сумуються та діляться на 2.

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ІСПИТІ:

1. **Два питання** потребують короткої відповіді, кожна з них розкриває сутність того чи іншого поняття або теоретичного положення (оцінюється від 0 до 30 балів за кожне питання).

30-27 балів отримують студенти, які повністю розкрили сутність поняття, дали його чітке визначення або проаналізували і зробили висновок з конкретного теоретичного положення.

26-23 балів отримують студенти, які правильно, але не повністю дали визначення поняття або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

22-18 балів отримують студенти, які правильно, але лише частково визначили те чи інше поняття або частково проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

17-0 балів отримують студенти, які частково і поверхово

визначили те чи інше поняття або сформулювали висновок з теоретичного положення, допустивши неточності та помилки.

2. Правильна відповідь на **4 тестових питання** оцінюється в **10 балів** кожна.

Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу.

Кожен студент заочного відділення виконує контрольну роботу за варіантом. Вибір варіанта здійснюється за останньою цифрою в заліковій книжці.

В кожному варіанті необхідно розглянути 2 питання. Кожне питання оцінюється в 25 балів максимум.

Після перевірки викладачем контрольної роботи та її захисту в усному вигляді викладач допускає студента до екзамену. Критерій оцінки питань на екзамену той самий, що й для контрольної роботи.

На іспиті студент відповідає на 2 питання з переліку, кожне з яких оцінюється максимум у 25 балі.

Критерії оцінки контрольної роботи для заочників:

Контрольна робота, письмова та усний захист	Критерії оцінки
25-20	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
19-15	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

14-10	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
9-6	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
5-2	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.
1-0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

Сума балів, накопичених здобувачем вищої освіти за виконання всіх видів поточних навчальних завдань (робіт) на практичних (семінарських) заняттях та на підсумковому модульному контролі, свідчить про **ступінь оволодіння ним програмою навчальної дисципліни** на конкретному етапі її вивчення. Протягом семестру студенти можуть набрати від 0 до 100 балів, що переводяться у національну шкалу оцінювання і відповідно у шкалу ЄКТС. Кількість балів відповідає певному рівню засвоєння дисципліни:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
85-89	B	добре	
75-84	C		

70-74	D	задовільно	
60-69	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни