

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

(найменування центрального органу виконавчої влади у сфері освіти і науки)

Національний університет «Запорізька політехніка»

(повне найменування закладу вищої освіти)

Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

(найменування кафедри, яка відповідає за дисципліну)

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Ректор (перший проректор)
С.Б. Беліков
«29» жовтня 2019 року



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ 06 Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів

(код і назва навчальної дисципліни)

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(код і найменування спеціальності)

освітня програма (спеціалізація) 241 Готельно-ресторанна справа

(назва освітньої програми (спеціалізації))

інститут, факультет міжнародного туризму та економіки

(найменування інституту, факультету)

мова

навчання українська

Робоча програма з Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, освітня програма (спеціалізація) 241 Готельно-ресторанна справа.

«30» 08, 2019 року - 13 с.

Розробники: кандидат економічних наук, доцент Корнієнко О.М.
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Протокол від «23» 08 2019 року № 1

Завідувач кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)
«23» 08 2019 року [підпис] (Зайцева В.М.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Схвалено науково-методичною комісією _____
факультету міжнародного туризму та економіки
(найменування факультету)

Протокол від «30» 08 2019 року № 1

«30» 08 2019 року Голова [підпис] (Васильєва О.О.)
(ініціали) (підпис) (прізвище та ініціали)

_____ 2019 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <u>24 Сфера</u> <u>обслуговування</u> (шифр і назва)	Вибіркова частина Цикл: професійної підготовки. Дисципліна самостійного вибору студента	
Модулів – 2	Спеціальність (освітня програма, спеціалізація) <u>241 Готельно-ресторанна справа</u> (код і найменування)	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____ (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин – 90		2-й	2-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4	Освітній ступінь: магістр	Лекції	
		14 год.	4 год.
		Практичні, семінарські	
		14 год.	2 год.
		Лабораторні	
		– год.	– год.
		Самостійна робота	
		57 год.	73 год.
		Індивідуальні завдання:	
		5 год.	11 год.
		Вид контролю: екзамен	

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1:2,2

для заочної форми навчання – 1:14

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета курсу є 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.

Завдання: методичні – відпрацювання умінь і навичок виконання розрахунків, вирішення завдань, проведення аналізу, використання нормативної і довідкової літератури. Студенти повинні вивчати методичні підходи до впровадження інновацій туристичних послуг.

Пізнавальні – формування навичок і умінь засвоєння навчального матеріалу у вільний від аудиторних занять час у формі самостійної навчальної роботи;

Практичні – формування практичних навичок роботи студентів щодо використання інформаційних моделей в туристичній діяльності, критичне осмислення здобутих знань і глибоке вивчення теоретичних і практичних проблем в сфері обслуговування іноземних туристів.

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.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Інновації туристичних послуг.

Тема 1. Поняття та засоби інформації в туризмі.

Поняття про інформаційні технології. Класифікація інформаційних технологій у туризмі: інформаційні системи менеджменту; інтегровані комунікативні мережі; мультимедійні системи; телефонні мережі та ін. Вплив інформаційних технологій на розвиток туризму.

Тема 2. Інноваційні тенденції в туризмі.

Інноваційні процеси як інструмент реалізації інновацій. Життєві цикли інновацій. Управління інноваційними проектами. Туристська послуга – найбільша складова сфери послуг. Бізнес – послуги.

Тема 3. Організація послуг харчування для іноземних туристів.

Світовий ресторанний бізнес, тенденції його розвитку. Сучасний стан ресторанного бізнесу в світі та Україні. Використання інноваційних технологій в обслуговуванні іноземних туристів. Місце та роль ресторанів швидкого харчування в обслуговуванні туристичних груп.

Тема 4. Організація послуг розміщення іноземних груп.

Психологія обслуговування іноземних туристів. Правила і стандарти спілкування персоналу з іноземними клієнтами. Навики професійного спілкування з туристами. Специфіка в обслуговуванні іноземних груп.

Змістовий модуль 2. Обслуговування іноземних туристичних груп з використанням інформаційних технологій.

Тема 5. Рекламні технології в просуванні туристичних послуг.

Сутність і соціально-економічна значимість реклами в сфері туристських послуг. Методи просування туристичних послуг за допомогою рекламних технологій. Проведення рекламних компаній у туристичному бізнесі. Сучасні рекламні технології.

Тема 6. Використання інформаційних технологій в екскурсійній діяльності.

Екскурсія як інформаційний носій в діяльності туризму. Екскурсія та інформація в туризмі. Особливості підготовки та використання інформаційних технологій в проведенні екскурсій для іноземних туристів та індивідуальних учасників.

Тема 7. Іноземна мова, як вид інформації в туризмі.

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

Тема 8. Віртуальні екскурсії – нова можливість Інтернет-технологій.

Віртуальні екскурсії, як досягнення в галузі інформаційних технологій.
Складання віртуальних турів. Використання віртуальних турів в туризмі.
Віртуальні 3D екскурсії.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усьо го	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	ла б	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Інновації туристичних послуг.												
Тема 1. Поняття та засоби інформації в туризмі.	8	2				6	8	2				6
Тема 2. Інноваційні тенденції в туризмі.	13	2	2		1	8	14		2		2	10
Тема 3. Організація послуг харчування для іноземних туристів.	13	2	2		1	8	12				2	10
Тема 4. Організація послуг розміщення іноземних груп.	9		2		1	6	12				2	10
Усього годин	43	6	6	0	3	28	46	2	2	0	6	36
Модуль 2												
Змістовий модуль 2. Обслуговування іноземних туристичних груп з використанням інформаційних технологій.												
Тема 5. Рекламні технології в просуванні туристичних послуг.	12	2	2		1	7	11	2	–		2	7
Тема 6. Використання інформаційних технологій в екскурсійній діяльності.	12	2	2		1	7	13				3	10
Тема 7. Іноземна мова, як вид інформації в туризмі.	11	2	2			7	10					10
Тема 8. Віртуальні екскурсії – нова	12	2	2			8	10					10

можливість Інтернет- технологій.												
Усього годин	47	8	8	0	2	29	44	2		0	5	37
Усього	90	14	14	0	5	57	90	4	2	0	11	73

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Інноваційні тенденції в туризмі.	2/2*
2	Організація послуг харчування для іноземних туристів.	2
3	Організація послуг розміщення іноземних груп.	2
4	Рекламні технології в просуванні туристичних послуг.	2
5	Використання інформаційних технологій в екскурсійній діяльності.	2
6	Іноземна мова, як вид інформації в туризмі.	2
7	Віртуальні екскурсії – нова можливість Інтернет-технологій.	2

* – для заочного відділення

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Поняття та засоби інформації в туризмі.	6/6*
2	Інноваційні тенденції в туризмі.	8/10*
3	Організація послуг харчування для іноземних туристів.	8/10*
4	Організація послуг розміщення іноземних груп.	6/10*
5	Рекламні технології в просуванні туристичних послуг.	7/7*
6	Використання інформаційних технологій в екскурсійній діяльності.	7/10*
7	Іноземна мова, як вид інформації в туризмі.	7/10*
8	Віртуальні екскурсії – нова можливість Інтернет-технологій.	8/10*

* – для заочного відділення

7. Індивідуальні завдання

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.

Варіант 11.

1. Інноваційна стратегія підприємства.

2. Комплексна туристська послуга, як сукупність туристського продукту.

Варіант 12.

1. Етапи розробки інноваційних проектів.

2. Методика та порядок проведення екскурсій.

Варіант 13.

1. Роль і характер інвестицій в інноваційних процесів.

2. Особливості проведення екскурсій за різною тематикою.

Варіант 14.

1. Класифікація підприємств по типу інноваційної поведінки.

2. Розвиток екскурсійної справи в Україні.

Варіант 15.

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

Варіант 16.

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

Варіант 17.

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

Варіант 18.

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

Варіант 19.

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

Варіант 20.

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

Тематика контрольних робіт (для студентів заочної форми навчання)**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.

8. Методи навчання

1. Пояснювально-ілюстративний (інформаційно-рецептивний) метод – словесне пояснення (лекція, бесіда) та наглядна демонстрація (таблиці, картографічний матеріал, фото- відеоматеріал).

2. Репродуктивний - виконання завдань.

3. Частково-пошуковий - поетапне вирішення проблемної ситуації під керівництвом викладача.

9. Очікувані результати навчання з дисципліни

1. Знання законодавчих та нормативно-правових актів в галузі готельно-ресторанного господарства; специфіки обслуговування іноземних туристів; якість надання послуги іноземним туристам, специфіки надання послуг в готельних мережах.

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

3. Знання місця реклами в просуванні туристичної послуги.

4. Уміння вільно володіти технологією в сфері туризму;

5. Орієнтуватися в законодавчій та нормативно-правовій базі туризму;

10. Засоби оцінювання

Для денної форми навчання:

- усне опитування
- ведення опорного конспекту лекцій
- захист індивідуального завдання
- контрольна робота (тести)

Поточний контроль знань здійснюється на практичних заняттях за допомогою усного опитування.

Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу. Після перевірки викладачем контрольної роботи і одержання позитивної оцінки студента допускають до екзамену.

11. 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, FX, 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 екзамен 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 ІСПИТУ:

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 іспиту студент відповідає на 2 питання з переліку, кожен 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	визначення
		для екзамену	
90 – 100	A	зараховано	відмінно - Повно та ґрунтовно засвоїв всі теми навчальної програми вміє вільно та самостійно викласти зміст всіх питань програми навчальної дисципліни, розуміє її значення для своєї професійної підготовки, повністю виконав усі завдання кожної теми та поточного модульного контролю в цілому.
85-89	B		дуже добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв окремі питання робочої програми. Вміє самостійно викласти зміст основних питань програми навчальної дисципліни, виконав завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому.
75-84	C		добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв деякі теми робочої програми, не вміє самостійно викласти зміст деяких питань програми навчальної дисципліни. Окремі завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому виконав не повністю.
70-74	D		задовільно – Засвоїв лише окремі теми робочої програми. Не вміє вільно самостійно

			викласти зміст основних питань навчальної дисципліни, окремі завдання кожної теми модульного контролю не виконав.
60-69	E		достатньо - Засвоїв лише окремі питання навчальної програми. Не вміє достатньо самостійно викласти зміст більшості питань програми навчальної дисципліни. Виконав лише окремі завдання кожної теми та модульного контролю в цілому.
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання	незадовільно – Не засвоїв більшості тем навчальної програми не вміє викласти зміст більшості основних питань навчальної дисципліни. Не виконав більшості завдань кожної теми та модульного контролю в цілому.
1-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незадовільно – Не засвоїв навчальної програми, не вміє викласти зміст кожної теми навчальної дисципліни, не виконав модульного контролю.

11. Методичне забезпечення

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.

12. Рекомендована література

Базова

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) Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособие. – М.: Советский спорт, 2002. – 320 с.

3) Новиков В.С. Инновации в туризме. – М.: ИЦ «Академия», 2007. – 208 с.

Допоміжна

1) Александрова А.Ю., Ступина О.Г. Туристське регіонознавство: вплив регіональної –інтеграції на світовий туристичний ринок: монографія / А.Ю. Александрова, О.Г. Ступіна. – М.: КноРус, 2014. – 214 с.

2) Безрутенко Ю.В. Маркетинг в соціально-культурному сервісі і

туризмі: навч. посібник / Ю.В. Безрутченко. – 2-е вид. – М.: Дашков і К °, 2014. – 430 с.

3) Бернет Д., Мориарти С. Маркетинговые коммуникации: интегрированный подход. – СПб.: Питер, 2016. – 322 с.

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

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

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

7) 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.

8) Кляп М.П. Сучасні різновиди туризму: навч. посібник / М. П. Кляп, Ф. Ф. Шандор. – Київ: Знання, 2011. – 334 с.

9) Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н.Є. Кудла. – Київ: Знання, 2012. – 343 с.

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

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

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

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

14) Можливості та розвиток сучасного туризму: світовий та національний досвід: монографія / Заг. ред. проф. Зайцевої В.М. – Запоріжжя: ЛІПС, 2014. – 276 с.

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

16) 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.

17) Проектування курортів: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014.

– 304 с.

18) Технологічна політика: глобальний контекст та українська практика: монографія / Л.І. Федулова. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 844 с.

19) Туризм: бізнес-процеси, ціни і ціноутворення: монографія / Н.О. Сагалакова. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 416 с.

20) Філософія туризму. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Львів: ЛДУФК, 2017. – 191 с.

13. Інформаційні ресурси

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

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

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

4) Гостиничний бізнес online. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua>> [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.].

5) 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.].

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

7) Hotelstars Union. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua/2010/12/hotelstars/>> [Посилання дійсне на 21.06.2019 р.].

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

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

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

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

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

13) Буковинський веб-сайт «Туркомпас»: нормативна база, довідкова інформація, послуги, Буковинські Карпати. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tourcompas.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.06.2019 р.].

14) Про активний відпочинок у Карпатах. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.karpaty.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.06.2019 р.].