

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

**Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу**

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів**

Освітня програма: \_\_\_\_\_ Туризмознавство \_\_\_\_\_

Спеціальність: \_\_\_\_\_ 242 Туризм \_\_\_\_\_

Галузь знань: \_\_\_\_\_ 24 Сфера обслуговування \_\_\_\_\_

Ступінь вищої освіти: \_\_\_\_\_ Другий (магістерський) рівень \_\_\_\_\_

Затверджено на засіданні кафедри туристичного,  
готельного та ресторанного бізнесу (ТГРБ)

Протокол №\_1\_ від \_\_\_ 14.08.2020 \_\_\_ р.

м. Запоріжжя, 2020 р.

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	ППВ 02 Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів Вибіркова дисципліна Цикл професійної підготовки
<b>Рівень вищої освіти</b>	Другий (магістерський) рівень
<b>Викладач</b>	Цвілий Сергій Миколайович, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри ТГРБ
<b>Контактна інформація викладача</b>	(061)7698403 (роб.), (локальний) 403, ауд. 385-А (IV корп.) 0934334103 (моб./Viber), tsviliy@zntu.edu.ua
<b>Час і місце проведення навчальної дисципліни</b>	згідно до розкладу занять - <a href="https://zp.edu.ua/node/7904">https://zp.edu.ua/node/7904</a> дистанційне навчання - <a href="https://moodle.zp.edu.ua/">https://moodle.zp.edu.ua/</a>
<b>Обсяг дисципліни</b>	<b>Кількість годин</b> – загальний обсяг 120 годин. <b>Кредитів</b> – 4 кредити ЕКТС. <b>Розподіл годин:</b> 14 лекції, 30 практичних, 69 самостійна робота, 7 - індивідуальні завдання, <b>вид контролю</b> - екзамен
<b>Консультації</b>	Згідно з графіком консультацій - <a href="https://zp.edu.ua/node/7904">https://zp.edu.ua/node/7904</a>
<b>2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни</b>	
<b>Пререквізити навчальної дисципліни.</b>	
<p><b>Дисципліна «Організація обслуговування туристів у готелях».</b> <b>Теми:</b> Маркетинг в індустрії гостинності. Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу. Психологія обслуговування в індустрії гостинності.</p> <p><b>Дисципліна «Технологія гостинності».</b> <b>Теми:</b> Управління службою харчування та напоїв. Транспортне забезпечення туристів. Сучасні інформаційні технології в гостинності. Індустрія азартних ігор, як частина індустрії розваг.</p> <p><b>Дисципліна «Технологія готельної справи».</b> <b>Теми:</b> Сертифікація та система управління якістю готельних послуг. Мистецтво обслуговування номерів та персонал у готелі.. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання приміщень.</p> <p><b>Дисципліна «Технологія ресторанної справи».</b> <b>Теми:</b> Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства. Технологічна база ресторану: устаткування та обладнання, інтер'єр, вибір місця, SWOT-аналіз.</p> <p><b>Дисципліна «Інноваційний розвиток».</b> <b>Теми:</b> Інноваційний потенціал підприємства, його складові та механізм оцінки. Ресурсне забезпечення інноваційної діяльності.. Ефективність інноваційної діяльності підприємства.. Бізнес-планування інноваційного проекту.</p>	
<b>Постреквізити навчальної дисципліни.</b>	
<p>Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виробнича практика;</li> <li>- переддипломна практика;</li> <li>- кваліфікаційна дипломна робота.</li> </ul>	
<b>3. Характеристика навчальної дисципліни</b>	
<p>Ситуація у сегменті вітчизняного ринку туристського обслуговування споживачів практично неконкурентоспроможна у порівнянні з глобальними тенденціями в туризмі: слабка матеріально-технічна база та малопривабливі об'єкти інфраструктури, низький рівень сервісу, майже відсутність сучасної індустрії розваг, незадовільний стан пам'яток історії та культури, екологічні проблеми. Пожвавлення розвитку ринку та подолання негативних тенденцій можливе шляхом впровадження нововведень. Використання інноваційного чинника призведе до створення конкурентоспроможної сфери туристичного бізнесу. Кожна туристична структура визначає повноваження і обов'язки персоналу, кожен підрозділ використовує специфічну технологію, а всі</p>	

разом прагнуть досягнення спільної мети: задоволення потреб гостей. Надання туристської послуги, її проектування, процес обслуговування мають на меті гідне обслуговування гостей. Клієнт є найважливішою фігурою для туристичного закладу, а задоволення його потреб є пріоритетним завданням працівників фірм і підприємців вітчизняної індустрії туризму.

В умовах висококонкурентного глобального ринку бізнес-структури сфери туризму при обслуговуванні вітчизняних й іноземних туристів повинні забезпечити не лише високий рівень комфорту проживання та харчування, але й постійно підвищувати рівень сервісного обслуговування клієнтів, пропонувати широкий вибір додаткових та супутніх послуг, в тому числі інформаційні, побутові, фінансові, посередницькі, послуги страхування, бізнес-центру, організації дозвілля, інші. Актуальна проблема впровадження у системі господарювання вітчизняних туристичних підприємств сучасних інноваційних моделей управління, які відповідають світовим стандартам, обумовлена необхідністю надання високоякісних послуг, зниження витрат, координації персоналу, проведення маркетингових досліджень ринку послуг.

Інноваційні моделі в сфері туризму повинні надати іноземним туристам такі переваги: відновлення і розвиток духовних та фізичних сил; якісно нові зміни в туристичному продукті; гарантований незмінний рівень якості туристського обслуговування в усіх сегментах ринку та секторах туристичної сфери в країні; ефективне функціонування інфраструктури ринку туризму; прозорість процесів надання, позиціонування, споживання туристичних послуг; прогресивні зміни факторів обслуговування (скорочення терміну транспортування шляхом використання нових швидкісних видів транспорту); підвищення власного статусу за рахунок отримання інноваційних послуг. Взагалі, туристичні підприємства, що здійснюють інновації у значних масштабах, володіють високим інтелектуальним потенціалом, провадять інноваційну діяльність за багатьма напрямками, реалізують велику кількість інноваційних проектів.

На сучасному етапі підприємства сфери туризму при реалізації інноваційних моделей в обслуговуванні іноземних гостей повинні охоплювати весь спектр шляхів інноваційної діяльності, реалізуючи сервісні, технологічні, ринкові, маркетингові та управлінські інновації, тощо. Саме цим пояснюється доцільність, актуальність, необхідність вивчення майбутнім фахівцем навчальної дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» та обґрунтовуються її предмет, мета і завдання.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати:

#### **Загальні компетентності:**

Здатність визначити наявність бізнес-проблеми, аналізувати та вирішувати її, вести пошук альтернатив та обґрунтовувати управлінські рішення з забезпеченням їх правомірності.

Здатність формувати корпоративні стандарти щодо організації, забезпечення і оцінки якості послуг з обслуговування клієнтів.

Здатність працювати на рівні глобального, міжнародного, національного, регіонального професійного середовища.

Здатність до використання інтерактивних інформаційних й digital-технологій для розбудови сучасної архітектури бізнесу.

#### **Фахові компетентності:**

Здатність приймати оптимальні управлінські рішення і вміння застосовувати інформаційні та digital-технології в побудові вектору розвитку туристичних підприємств; оцінювати ризики реалізації альтернативних стратегічних бізнес-напрямків.

Знання одної або декількох іноземних мов, вміння вільно спілкуватись з бізнес-партнерами, розробляти документацію, презентувати і захищати результати професійної діяльності в соціокультурному середовищі або в міжнародних структурах.

Уміння планувати і розв'язувати науково-методичні завдання і організовувати педагогічний процес як співробітництво, взаємодію, наставництво; здатність до проведення наукових досліджень процесів в галузі, на ринку, в діловому світі, обирати коректні методи впровадження результатів, проводити консультативну роботу з організації туристичної діяльності.

Здатність виокремити та ідентифікувати за класифікаційними ознаками сегменти світового ринку туристичних послуг; знати транснаціональні корпорації в галузі туризму та механізм їх функціонування в глобальному економічному середовищі.

Уміння застосовувати механізм та процес управління якістю на підприємствах галузі туризму; організовувати післяпродажне обслуговування клієнтів, визначати критерії й стандарти якості надання послуг, проводити претензійну роботу; визначати та задовольняти індивідуальний

попит споживачів туристичних послуг, формувати інклюзивну програм відпочинку клієнтів.

Здатність обирати і своєчасно впроваджувати підходи, методи, прийоми реінжинірингу бізнес-процесів в туристичних фірмах, вміло використовувати інструментальні засоби структурного, функціонально-вартісного й імітаційного моделювання бізнес-процесів і формувати стратегічні рішення з їх реорганізації.

Здатність застосовувати теоретичні й емпіричні методи наукових досліджень у сфері туризму та рекреації; механізми планування науково-дослідних робіт; організувати науково-дослідну роботу; здатність до формування та обґрунтування наукових гіпотез, до оволодіння традиційними та сучасними інноваційними методами проведення досліджень, до оформлення результатів наукових досліджень та впровадження їх у практику; до інформаційного забезпечення процесу наукового дослідження; до наукового пізнання на основі системного, синергетичного підходів; до висвітлення наукових результатів, підготовки наукових публікацій; здатність до визначення економічної ефективності наукових досліджень.

Знання предмету, завдань та видів підприємницької діяльності в туризмі; методів і форм державної підтримки малого бізнесу; умов та середовища здійснення підприємницької діяльності в туризмі; законодавчих актів з організації підприємництва щодо надання туристичних послуг в сфері обслуговування клієнтів.

#### **Результати навчання.**

Знання передових концепцій, методів науково-дослідної, дослідницької та професійної діяльності в сфері туризму.

Уміння використовувати інформаційно-інноваційні, проектні методи і технології діджиталізації бізнесу в сфері туризму.

Знання функцій суб'єктів туристичного ринку; механізмів його функціонування; характеристик та особливостей туристичного продукту; факторів, що впливають на виникнення, профіль та специфіку поведінки споживачів; основних типів споживачів туристичних послуг; етапів організації світового туризму; структурних рівнів організації туризму. Уміння оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та складати прогноз напрямів розвитку суб'єктів підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму.

Знання теоретичних та методологічних основ туристичного маркетингу, системного підходу до маркетингу туристичного підприємства, планування, організації та контролю здійснення маркетингових досліджень туристичних ринків, стратегічного сегментування і вибору цільових сегментів туристичного ринку, розроблення комплексу заходів з товарної, цінової, комунікаційної політики в туризмі, стратегічного планування, впровадження та контролю програм маркетингу в туризмі.

Уміння аналізувати туристичні можливості трансформації підприємств і територій України щодо надання різних видів туристичних послуг; визначати обсяг прибутків та їх розподіл, впроваджувати новітні методики ситуаційного аналізу макро- і мікросередовища, враховуючи обсяги надання послуг та чинники впливу на економічний стан туристичної компанії.

Знання місця і ролі підгалузі екотуризму в стратегії сталого розвитку території, особливостей туристичної діяльності на природно-заповідних територіях, видів екологізбалансованого туризму, стратегічного потенціалу використання екологічно чистих енергозберігаючих технологій в туристичних системах.

Знання категорії готелів за всесвітньою кваліфікацією; базових принципів обслуговування туристів в усіх категоріях готелів; категорій номерного фонду; комплектації номерів; технології та організації процесу обслуговування споживачів у закладах готельного та ресторанного господарства; сучасні особливості організації обслуговування клієнтів в індустрії гостинності.

Відповідати вимогам спілкування в діалоговому цифровому режимі на різних сучасних інтерактивних платформах та у соціальних мережах з широкою науковою спільнотою, бізнес-структурами та громадськістю в сфері туризму та рекреації.

Демонструвати високий рівень соціальної відповідальності за результати прийняття стратегічних рішень у сфері туризму.

Ініціювати комплексні цифрові туристичні проекти і продукти та проявляти лідерство під час їх реалізації на підприємстві.

#### **4. Мета вивчення навчальної дисципліни**

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» є формування у студентів знання з основ інноваційних

моделей туристського обслуговування іноземних туристів відповідно до потреб професійної діяльності фахівця з туризму й вивчення та проведення віртуальних екскурсій для іноземних туристів, екскурсій з використанням інформаційних технологій та аналіз якості обслуговування іноземних туристів в готелях і ресторанах, тощо.

## **5. Завдання вивчення дисципліни**

**Методичні** – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні інноваційної комплексної професійної діяльності в соціо-культурному середовищі.

**Пізнавальні** – сформулювати уявлення про сучасний стан інноваційного розвитку сфери туризму. Викласти основи теорії інноватики в туризмі. Виокремити сучасні інноваційні моделі у сфері туристичного обслуговування іноземних туристів. Надати характеристику та ідентифікувати елементи механізму формування стратегії обслуговування іноземних туристів.

**Практичні** – ознайомити студентів із сучасними інноваційними методами та технологіями впровадження інноваційних моделей в процес туристського обслуговування іноземних туристів.

## **6. Зміст навчальної дисципліни**

Навчальна дисципліна «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» складається із двох змістовних модулів:

- **змістовий модуль 1. Нормативно-організаційні аспекти інноваційної діяльності в туризмі;**
- **змістовий модуль 2. Механізм реалізації інноваційних технологій в туристському обслуговуванні іноземних туристів.**

### **Змістовий модуль 1. Нормативно-організаційні аспекти інноваційної діяльності в туризмі.**

#### **Тема 1. Теорії інноваційного розвитку.**

Економічний розвиток суспільства і підприємницької діяльності. Дослідження Кондратьєва про циклічний розвиток економіки. Теорія інноваційних процесів Й. Шумпетера. Технологічні устрої розвитку. Роль підприємця в інноваційних процесах. Поняття інновації та інноваційного менеджменту в туризмі. Інновації як фактор економічного зростання туристичної галузі.

#### **Тема 2. Регулювання інноваційного розвитку в Україні та світі.**

Вплив політичної, економічної і соціальної сфер на інноваційні процеси в туризмі. Роль всесвітньої туристської організації в стимулюванні і поширенні інновацій. Державна підтримка і стимулювання інноваційних процесів. Регулювання інноваційної діяльності у промислово розвинених країнах. Система державного регулювання інноваційних процесів в Україні. Проблеми розвитку наукового потенціалу регіонів України. Законодавчі акти, які регулюють інноваційну діяльність в Україні. Варіанти інноваційної політики в Україні.

#### **Тема 3. Інноваційні процеси в туризмі.**

Інновації в управлінні туристськими підприємствами. Інноваційні процеси в просуванні і комерціалізації туристського продукту. Динамічне моделювання туристичного бізнесу. Управління інноваціями в туризмі. Управління знаннями в туризмі. Управління сталим розвитком туристичної галузі на інноваційних засадах.

#### **Тема 4. Правові аспекти інноваційної діяльності.**

Інтелектуальний продукт як власність. Інтелектуальна власність як товар. Використання прав на інтелектуальну власність в сфері туризму. Охорона і захист інтелектуальної власності. Способи охорони і захисту інтелектуальної власності. Міжнародні угоди про охорону інтелектуальної власності.

#### **Тема 5. Інноваційні проекти в туризмі.**

Нові види і форми організації подорожей. Особливості екстремального туризму. Сухопутний туризм. Пригодницькі тури. Повітряний туризм, відпочинок і розваги. Водний туризм. Комплексні інноваційні напрями в туризмі. Система клубного відпочинку таймер. Аналіз тенденцій розвитку ринку світового медичного туризму.

#### **Тема 6. Фінансове та інвестиційне забезпечення впровадження інноваційних технологій в туризмі.**

Фінансова складова інноваційного потенціалу підприємства. Цілі і завдання системи фінансування туристського підприємства. Сутність системи фінансування інноваційної діяльності. Методи оцінки інноваційних проектів. Ризики інноваційних проектів. Поняття ризику в підприємницькій діяльності. Методи оцінки ризику.

## **Змістовий модуль 2. Механізм реалізації інноваційних технологій в туристському обслуговуванні іноземних туристів.**

### **Тема 7. Формування стратегії туристського обслуговування іноземних туристів.**

Критерії визначення новизни моделі обслуговування іноземних туристів. Взаємозв'язок стратегії з життєвим циклом моделі туристського обслуговування. Планування інноваційної політики обслуговування іноземних туристів. Стратегії диверсифікації моделей туристського обслуговування. Особливості впровадження стратегії туристського обслуговування іноземних туристів.

### **Тема 8. Інноваційні моделі в процесі виробництва туристського продукту.**

Характеристика процесу туристського виробництва. Специфічні риси глобалізації міжнародного туризму. Маркетингові дослідження образу нової моделі обслуговування. Планування бюджету під ключові компетентності інноваційної моделі обслуговування. Концепція безперервного вдосконалення інноваційної моделі обслуговування. Вплив психології сприйняття інноваційної моделі обслуговування іноземними туристами на формування інноваційної стратегії туристського продукту. Сучасні вимоги до якості туристського обслуговування іноземних туристів. Концепція та моделі якості обслуговування іноземних туристів. Нормативне забезпечення систем якості в туристському обслуговуванні.

### **Тема 9. Інноваційні моделі у сфері управління туристичною компанією.**

Інновації у зовнішньому середовищі туристської компанії. Інновації у безпосередньому оточенні туристської компанії. Інновації у внутрішньому середовищі туристської компанії. Інновації в структурі туристської компанії. Проектні структури в управлінні туристською компанією. Туристська корпорація як мережева структура. Сучасні концепції управління інноваційним туристським підприємством.

### **Тема 10. Інноваційні моделі в туристському маркетингу.**

Особливості використання маркетингових інновацій в сфері туризму. Брендинг як інноваційний інструмент просування туристичного продукту. Розуміння фірмового стилю та торгівельної марки в туризмі. Фірмовий стиль інноваційних моделей обслуговування туристів. Створення медіапростору для впровадження моделі туристського обслуговування. Інноваційні підходи до створення рекламного контенту. Концепція «блакитного океану» в обслуговуванні іноземних туристів. Сутність, зміст та основні завдання розроблення маркетингових програм. Основні етапи розробки програми маркетингу туристського обслуговування. Розділи маркетингової програми щодо забезпечення ефективності інноваційної моделі. Алгоритм розроблення програми комплексу маркетингу щодо забезпечення ефективності інноваційної моделі обслуговування іноземних туристів.

### **Тема 11. Інформаційні інноваційні моделі в процесах туристського обслуговування.**

Інформаційні технології, їх впровадження в інноваційні процеси. Способи поширення інноваційних продуктів. Застосування інформаційних технологій в туризмі. Глобальні розподільні системи. Електронна комерція. Автоматизація та віртуалізація в розвитку інноваційного процесу туристської компанії. Особливості системи бронювання турів.

### **Тема 12. Впровадження інноваційних моделей в процес туристського обслуговування іноземних туристів.**

Інноваційні методи організації послуг харчування для іноземних туристів. Інноваційні методи організації послуг розміщення іноземних груп. Рекламні технології в просуванні супутніх туристичних послуг. Використання інформаційних технологій в екскурсійній діяльності. Іноземна мова як вид інформації в туризмі. Модель віртуальних екскурсій та віртуальних турів. Використання інноваційних каналів збуту нової послуги. Інноваційний менеджмент щодо своєчасного оновлення туристського продукту.

## **7. План вивчення навчальної дисципліни**

<b>№ тижня</b>	<b>Назва теми</b>	<b>Форми організації навчання</b>	<b>Кількість годин</b>
1.	Теорії інноваційного розвитку	Лекція	2
	Теорії інноваційного розвитку	Практичне	2
2.	Регулювання інноваційного розвитку в Україні та світі	Практичне	2
3.	Інноваційні процеси в туризмі	Лекція	2
	Інноваційні процеси в туризмі	Практичне	2

4.	Правові аспекти інноваційної діяльності	Практичне	2
5.	Правові аспекти інноваційної діяльності	Лекція	2
	Правові аспекти інноваційної діяльності	Практичне	2
6.	Інноваційні проекти в туризмі	Практичне	2
7.	Інноваційні проекти в туризмі	Лекція	2
	Фінансове та інвестиційне забезпечення впровадження інноваційних технологій в туризмі	Практичне	2
	Модульний контроль МК1 (модульна контрольна робота)	Контрольна робота	1
8.	Формування стратегії туристського обслуговування іноземних туристів	Практичне	2
9.	Формування стратегії туристського обслуговування іноземних туристів	Лекція	2
	Інноваційні моделі в процесі виробництва туристського продукту	Практичне	2
10.	Інноваційні моделі в процесі виробництва туристського продукту	Практичне	2
11.	Інноваційні моделі в туристському маркетингу	Лекція	2
	Інноваційні моделі у сфері управління туристичною компанією	Практичне	2
12.	Інноваційні моделі у сфері управління туристичною компанією	Практичне	2
13.	Інформаційні інноваційні моделі в процесах туристського обслуговування	Лекція	2
	Інноваційні моделі в туристському маркетингу	Практичне	2
14.	Інформаційні інноваційні моделі в процесах туристського обслуговування	Практичне	2
15.	Впровадження інноваційних моделей в процес туристського обслуговування іноземних туристів	Практичне	2
	Модульний контроль МК2 (модульна контрольна робота)	Контрольна робота	1
	Підсумковий контроль (екзамен)	Екзамен	1

### **8. Самостійна робота**

Самостійна робота – це вид розумової діяльності, за якої студент самостійно (без сторонньої допомоги) опрацьовує в кожному змістовному модулі перелік тем (на основі опрацювання інформаційних джерел веде пошук відповідей на актуальні питання, вирішує практичні питання, складає тести, вирішує задачу або ситуаційну вправу, виконує інші завдання на основі знань, отриманих з підручників, книг, лекцій, практичних занять). Головною метою самостійної роботи є формування самостійності суб'єкта, що вчиться, формування його вмінь, знань і навичок. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить – 1:1,73. Тижневих годин: аудиторних – 3; самостійної роботи студента – 4,5.

Під час вивчення навчальної дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» виокремлено такі види самостійного навчання студента:

- 1) слухання лекцій, участь у семінарських заняттях, виконання практичних робіт;
- 2) відпрацювання тем лекцій та практичних занять, виконання практичних робіт;
- 3) підготовка рефератів, презентація результатів власних досліджень та проекту;
- 4) підготовка до модульного контролю та екзамену;
- 5) робота з інформаційними джерелами та ін.

Кожен із зазначених видів потребує від студентів наполегливої самостійної праці. Насамперед, потрібно, щоб кожен студент у процесі навчання дотримувався гігієни розумової праці. Тому студент повинен зрозуміти механізми розумової праці, причини появи втоми, шляхи підвищення працездатності, а також режиму харчування, організації відпочинку та ін. Викладач дисципліни на початку вивчення дисципліни проводить настановне заняття, особливо зі студентами, які оформили індивідуальний графік навчання. Студент повинен усвідомити, що індивідуальний добовий ритм його організму визначається низкою фізіологічних функцій, які постійно змінюються в години активної діяльності та сну. Важливу роль в оптимальній

організації життя і діяльності студента відіграє режим активності на добу – його необхідно відстежити, зафіксувати та враховувати на початку навчальних занять з дисципліни.

Здійснюється самостійна робота безпосередньо через зміст і методи всіх видів навчальних занять. Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у вільний від аудиторних навчальних занять час. Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів, регламентується робочим навчальним планом. Згідно навчального плану на самостійну роботу з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» відведено 69 академічних годин та 7 годин на виконання індивідуальних завдань.

Завдання до самостійної роботи мають унеможливити механічне заучування студентами фактичного матеріалу або поверхове знайомство з явищами та процесами. Для отримання позитивної оцінки студент повинен не просто продемонструвати володіння певним обсягом знань, а й уміти розв'язувати певні елементи наукових проблем, аналізувати та систематизувати отримані дані, знаходити оригінальні рішення на підставі самостійно здобутої інформації, формулювати й відстоювати власну точку зору. Йдеться, передусім, про самостійне опрацювання навчальної, наукової та довідкової літератури. Рекомендованим елементом цієї роботи студентів є ведення записів (допускається й електронний варіант або презентація). Такий підхід сприяє кращому засвоєнню фактичного матеріалу, дає можливість зберегти його в зручному для використання вигляді. Рівень виконання студентом самостійної роботи враховується при виставленні підсумкової оцінки за змістовими модулями навчальної дисципліни.

Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

№ тижня	Назва теми	Контрольні заходи	Кількість годин
<b>Змістовий модуль 1. Нормативно-організаційні аспекти інноваційної діяльності в туризмі.</b>			
1.	Теорії інноваційного розвитку	moodle	6
2.	Регулювання інноваційного розвитку в Україні та світі	moodle	6
3.	Інноваційні процеси в туризмі	moodle	6
4.	Правові аспекти інноваційної діяльності	moodle	4
5.	Інноваційні проекти в туризмі	moodle	6
6.	Фінансове та інвестиційне забезпечення впровадження інноваційних технологій в туризмі	moodle	6
7.	Захист ІДЗ за темою «Інноваційні проекти в туризмі»	Дослідження (звіт)	3
	Модульна контрольна робота (письмова / в системі moodle)	Тестові завдання	1
<b>Змістовий модуль 2. Механізм реалізації інноваційних технологій в туристському обслуговуванні іноземних туристів.</b>			
8.	Формування стратегії туристського обслуговування іноземних туристів	moodle	6
9.	Інноваційні моделі в процесі виробництва туристського продукту	moodle	6
10.	Інноваційні моделі у сфері управління туристичною компанією	moodle	6
11.	Інноваційні моделі в туристському маркетингу	moodle	6
12.	Інформаційні інноваційні моделі в процесах туристського обслуговування	moodle	6
13.	Впровадження інноваційних моделей в процес туристського обслуговування іноземних туристів	moodle	5
14.	Захист ІДЗ за темою «Впровадження інноваційних моделей в процес туристського обслуговування іноземних туристів»	Проект (презентація)	4
15.	Крайній термін ( <i>deadline</i> ), до якого має бути виконані всі види завдань в системі дистанційного навчання (moodle)	moodle	-
	Модульна контрольна робота (письмова / в системі moodle)	Тестові завдання	1

За кожною темою (№№ 1-12) в системі дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>) кожен студент має виконати наступні **види СР**:

- пошук відповідей на питання за темою;
- складання глосарію за темою;
- складання тестових завдань за темою.

**Консультативна допомога** студенту надається у таких формах:

- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <https://zp.edu.ua/node/7904> (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю);
- відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 599-951-2781 (один раз на 2 тижні);
- листування за допомогою електронної пошти [tsviliy@zntu.edu.ua](mailto:tsviliy@zntu.edu.ua) (у форматі 24/7 кожного дня);
- відеозустріч, аудіоспілкування або смс у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача);
- спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

## 9. Система та критерії оцінювання курсу

### Засоби оцінювання:

- усне опитування у відповідності до вивчених тем дисципліни;
- опрацювання опорного конспекту лекцій (самостійні письмові роботи);
- захист індивідуального завдання за обраним напрямком;
- індивідуальна самостійна робота на практичних заняттях;
- участь у обговоренні актуальних подій галузі готельно-ресторанного бізнесу, туризму та гостинності (на лекційних та практичних заняттях);
- вирішення ситуаційних вправ на практичних заняттях;
- модульна контрольна робота (тестовий контроль);
- екзамен (підсумковий контроль).

### Форми контролю знань студентів:

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

### Критерії оцінювання.

За дисципліною «Інноваційні моделі туристського обслуговування іноземних туристів» передбачено два змістовних модулі. Поточний контроль знань студентів складається з **60 балів** по кожному змістовному модулю, які розподілено за видами занять: лекційні, практична, індивідуальна самостійна робота (ІДЗ). Модульний контроль містить виконання тестових завдань та складається з **40 балів**. Поточний та модульний контроль знань, у підсумку, дають змогу студенту отримати **100 балів** за кожен змістовний модуль. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються та діляться на 2. Підсумковий контроль (іспит) передбачає відмову студента від результатів поточного контролю (або з різних поважних причин неможливість отримання балів за поточний контроль) та за письмовою заявою і ухваленням деканату студент має право скласти іспит. При цьому, результати модульного контролю знань зберігаються. Завдання іспиту складають **60 балів**. Результати іспиту та модульний контроль знань, у підсумку, дають змогу студенту отримати **100 балів** за результатами вивчення дисципліни.

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, F, G). 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

### Опрацювання опорного конспекту лекцій.

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 опрацювати (конспект, записи, фото демонстраційних матеріалів) студенти під час лекції. Його опрацювання 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. Опрацювання окремої теми за ОКЛ може бути у формі: складання тестових завдань на основі конспекту лекцій та самостійного доопрацювання теми; складання глосарію наукових термінів до кожної теми зі структури дисципліни.

Відвідування студентом лекції, ведення ОКЛ, його опрацювання, участь в активному обговоренні дискусійних питань, обґрунтування власної точки зору за проблемними напрямками, співавторство з лектором у підготовці лекційного заняття та його проведення з використанням інтерактивних технологій навчання мотивується викладачем та дає студенту можливість отримати взагалі до **7 балів** за обидва змістовні модулі (по 1 максимум за одне лекційне заняття) в першому змістовному модулі – **4 бали**, в другому змістовному модулі – **3 бали**.

### **Робота на практичних заняттях.**

Під час практичних занять студенти усно доповідають на обрані питання, дають відповіді на додаткові питання викладача, доповнюють один одного за різними питаннями практичного заняття, демонструють результати самостійної підготовки до заняття, виконують письмові самостійні роботи, повідомляють актуальну інформацію про події у сфері туризму та ГРС, приймають участь в обговоренні практичних питань, вирішують ситуаційні вправи, приймають участь у підготовці практичного заняття у співавторстві з викладачем, допомагають іншим студентам оволодіти знаннями, використовують сучасні інтерактивні методи отримання знань. Така активна робота студента на занятті оцінюється в максимум **6 балів**. Така форма надає студенту можливість отримати максимум: **42 бали** в першому змістовному модулі та **48 балів** у другому змістовному модулі.

### **Критерії оцінки на практичному занятті**

Бали	Критерії оцінки
6	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, дає повні та зрозумілі відповіді на додаткові питання викладача, доповнює відповіді інших студентів за різними питаннями практичного заняття, демонструє результати самостійної підготовки до заняття, доповідає актуальну інформацію про події у сфері готельно-ресторанної справи, приймає участь у підготовці практичного заняття у співавторстві з викладачем дисципліни, допомагає іншим студентам оволодіти знаннями, використовують сучасні інтерактивні методи отримання знань.
5	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно і 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.
4	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно і аргументовано викладає під час усних виступів й письмових відповідей, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання.
3	Володіє навчальним матеріалом, виконує більшість завдань практичних занять і домашньої/самостійної роботи іноді виступає і задає питання; добре працює в парі/групі/команді.
2	Частково володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять; іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
1	Не володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять; іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
0	Не володіє навчальним матеріалом, зовсім не виконує завдання практичних занять,

інколи виступає і задає питання; відмовляється працювати в парі/групі/команді.

### Індивідуальна самостійна робота студентів

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді проекту або реферату у письмовій формі та у формі усної доповіді на практичному занятті. Така форма надає студенту можливість отримати максимум **14 балів** в першому та **9 балів** в другому змістовному модулі.

#### Критерії оцінки індивідуального самостійного завдання:

1 модуль	2 модуль	Критерії оцінки
14	9	В повному обсязі володіє матеріалом, вільно та аргументовано його викладає, висловлює власний погляд на проблеми, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, опрацьовує наукові джерела.
11-13	7-8	Достатньо повно володіє матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, переважно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
8-10	5-6	В цілому, володіє 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.
5-7	3-4	Не в повному обсязі володіє матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Не відповідає на додаткові питання.
3-4	2	Частково володіє матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів, допускаючи при цьому суттєві помилки, здав на перевірку письмову реферативну роботу.
1-2	1	Здав на перевірку письмову реферативну роботу, яка оформлена не за стандартами та зміст питань не достатньо розкриває їх назву. Відмова від відповіді на будь-які основні та додаткові питання.
0	0	Не виконав завдання. Відсутність усної або письмової роботи.

**МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ** знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів). В структурі вивчення дисципліни виділено **два змістові модулі**, за змістом яких складено тестові завдання та включено до кожної модульної контрольної роботи. Студент складає письмовий модульний контроль та має можливість набрати максимум **40 балів**. Правильна відповідь на **20 тестових питань** оцінюється в **2 бали** кожна.

**ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ** знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого та, в кінцевому рахунку, отримання загального підсумкового балу. 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. Отримані за кожен змістовий модуль бали складаються та діляться на 2.

#### Зведена таблиця набору балів за семестр

Бали за навчальний семестр	Розподіл балів за змістовими модулями	
	1 зміст. модуль (максимум балів)	2 зміст. модуль (максимум балів)
<b>Поточний контроль</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
Лекції	4 (4 лекції*1)	3 (3 лекції*1)

Практичні	42 (7 пр. зан.*6)	48 (8 пр. зан.*6)
Індивідуальна самостійна робота (ІДЗ)	14	9
<b>Модульна контрольна робота (МК)</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
<b>Всього за змістовими модулям 1 та 2</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Всього за вивчення дисципліни</b>	<b>100 (3М1 + 3М2 / 2)</b>	

### КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕН.

Три питання потребують змістовної відповіді, кожна з них розкриває сутність того чи іншого поняття або теоретичного положення (оцінюється від 0 до 20 балів за кожне питання). Максимальна кількість складає **60 балів**.

**16-20 балів** отримують студенти, які повністю розкрили сутність поняття, дали його чітке визначення або проаналізували і зробили висновок з конкретного теоретичного положення.

**11-15 балів** отримують студенти, які правильно, але не повністю дали визначення поняття або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

**6-10 балів** отримують студенти, які правильно, але лише частково визначили те чи інше поняття або частково проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

**0-5 балів** отримують студенти, які частково і поверхово визначили те чи інше поняття або сформулювали висновок з теоретичного положення, допустивши неточності та помилки.

Сума балів, накопичених здобувачем вищої освіти за виконання всіх видів поточних навчальних завдань на лекційних та практичних заняттях, за виконання індивідуального самостійного завдання, за модульний контроль та підсумковий контроль (або отримані при складанні іспиту) 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	<b>A</b>	відмінно	відмінно – відмінне виконання з незначною кількістю помилок
85-89	<b>B</b>	добре	дуже добре – вище від середнього рівня, але з деякими поширеними помилками
75-84	<b>C</b>		добре – в цілому правильне виконання, але з помилками
70-74	<b>D</b>	задовільно	задовільно – виконання в повному обсязі, але зі значною кількістю недоліків
60-69	<b>E</b>		достатньо - виконання задовільняє мінімальні критерії
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно – недостатньо: необхідно доопрацювати
1-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним курсом	незадовільно - необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням курсу

### 10. Політика курсу

**Політика відвідування аудиторних занять (особиста присутність студента).** Відвідування занять є обов'язковим компонентом в системі вивчення курсу, набуття загальних та фахових компетентностей (відвідування лекцій та практичних занять). Самостійну роботу студент виконує

у системі дистанційного навчання (<https://moodle.zp.edu.ua/>). За об'єктивних причин (наприклад, лікарняні, стажування, мобільність, індивідуальний графік, інше) аудиторні види занять та завдань також можуть бути трансформовані в систему дистанційного навчання (сервіс moodle).

**Політика дедлайнів.** Студент зобов'язаний дотримуватись крайніх термінів (дата для аудиторних видів робіт або час в системі дистанційного навчання), до яких має бути виконано певне завдання. За наявності поважних причин (відповідно до інформації, яку надано деканатом) студент має право на складання індивідуального графіку вивчення окремих тем дисципліни.

**Політика академічної доброчесності.** Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право та суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації; використання достовірної інформації з офіційних джерел у проектних завданнях.

**Політика дотримання прав та обов'язків студентів.** Права і обов'язки студентів відображено у п.7.5 Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» ([https://zp.edu.ua/uploads/dept\\_nm/Polozhennia\\_pro\\_organizatsiyu\\_osvitnoho\\_protseesu.pdf](https://zp.edu.ua/uploads/dept_nm/Polozhennia_pro_organizatsiyu_osvitnoho_protseesu.pdf)).

**Політика конфіденційності та захисту персональних даних.** Обмін персональними даними між викладачем і студентом в межах вивчення дисципліни, їх використання відбувається на основі закону України «Про захист персональних даних» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>). Стаття 10, п. 3 «Використання персональних даних працівниками суб'єктів відносин, пов'язаних з персональними даними, повинно здійснюватися лише відповідно до їхніх професійних чи службових або трудових обов'язків. Ці працівники зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом».