

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

з дисципліни «Організація сфери туристичних послуг»

до виконання практичних занять та самостійної роботи студентів
для студентів спеціальності 242 «Туризм»
денної та заочної форм навчання

Запоріжжя
2021

Методичні рекомендації з дисципліни «Організація сфери туристичних послуг» до виконання практичних занять та самостійної роботи студентів для студентів спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання / Укл.: С.В. Гресь-Євреїнова – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2021. – 38 с.

Укладачі: С.В Гресь-Євреїнова к.е.н. доцент

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

Відповідальний за випуск: С.В. Гресь-Євреїнова.

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

Протокол № 1 від 29.08.2021

ЗМІСТ

	с.
Вступ.....	4
План практичних занять.....	5
Самостійна (індивідуальна) робота.....	20
Завдання для контрольних робіт студентів заочної форми навчання.....	22
Перелік питань до екзамену.....	24
Рекомендована література.....	27
Критерії оцінювання.....	31

ВСТУП

В Україні на сьогоднішній день вже відбулося усвідомлення важливості розвитку туризму як одного з ефективних засобів лікування національної економіки завдяки здатності цього сектора забезпечувати значні валютні надходження, створювати значну кількість нових робочих місць та іншим перевагам. Для досягнення поставленої мети туристська галузь України потребує великої кількості висококваліфікованих спеціалістів у галузі створення і надання туристських послуг. Майбутнім фахівцям, які навчаються за спеціальностями у сфері туризму необхідно досконало розбиратися у питаннях організації роботи туроператорів, турагентів, підприємств, що надають послуги розміщення, підприємств харчування, транспортних підприємств, санаторно-курортних підприємств, підприємств, що надають екскурсійні послуги, страхових компаній, установ і організацій державної влади та ін., а також володіти знаннями про процеси взаємодії цих підприємств.

Метою вивчення дисципліни «Організація сфери туристських послуг» є формування системи теоретичних знань, та прикладних вмінь і навичок у студентів щодо організації і технології надання туристичних послуг в умовах конкуренції на ринку.

Предметом вивчення дисципліни є соціально-економічне моделювання сфери туристських послуг та аналіз рівня розвитку і якості туристських послуг.

Завдання: Методичні – викласти теоретичні основи туристської діяльності; законодавчі та нормативно-правові акти в галузі туризму та характеристики сегментів сфери туристських послуг.

Пізнавальні – сформулювати уявлення про сутність та принципи функціонування туристської галузі в Україні та світі; дослідити сучасні інформаційні технології для виробництва та надання туристських послуг;

Практичні – аналізувати якість наданих туристських послуг; організовувати облік і контроль за наданням туристичних послуг та оформлювати туристичну звітність; використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології з метою планування, розробки, організації та просування турів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати

загальні компетентності: здатність до застосування загальнонаукових та фундаментальних знань, розуміння предметної області і професії; здатність застосовувати усну і письмову комунікацію професійного спрямування рідною та іноземною мовами; здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісні взаємодії при вирішенні поставлених завдань.

фахові компетентності: здатність дотримуватись етичних та правових норм, що з урахуванням соціальної політики держави регулюють відносини людини з людиною, суспільством, навколишнім середовищем; здатність до використання комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості надання туристичних послуг та поліпшення роботи всіх підприємств сфери туризму; здатність використовувати економічні методи господарювання в туристичній діяльності; управляти поточною діяльністю підприємства галузі туризму, розраховувати основні фінансово-економічні показники та оцінювати ефективність його діяльності.

Очікувані програмні результати навчання:

1. Знання принципів роботи підприємств туризму; особливостей аналізу фінансово-економічної діяльності підприємств туризму для прийняття рішень щодо визначення стану і перспектив організації роботи підприємств туризму в умовах високої конкуренції.

2. Вміння аналізувати існуючі туристські можливості підприємств і територій України щодо надання різних видів туристських послуг, а також визначити обсяги прибутків, їх розподіл і використання, за допомогою методики ситуаційного аналізу макро- і мікросередовища, враховуючи обсяги надання послуг та чинники, що впливають на економічний стан турфірми.

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 1,2 (4 години).

Тема: Туристська послуга, як найбільша складова сфери послуг. Нормативно-правові якості туристських послуг.

Мета: Формування вмінь і навичок роботи з науковою літературою з питань сутності туристичної послуги, туристичного продукту, туристичного пакету, туристичної індустрії.

Основні поняття: туристична послуга, туристичний пакет, туристичний продукт, туристичне споживання, туристична індустрія.

Питання до обговорення:

1. В чому полягає сутність концептуального трактування поняття «туристична послуга»? Сформулюйте визначення сутності понять «туристичний продукт» і «туристична послуга» згідно з українським законодавством.
2. Що входить в склад інтегральної структури туристичної послуги?
3. В чому полягає економічна сутність турпродукту як різновиду товару? Охарактеризуйте поняття «туристичний продукт» і «туристична послуга» з точки зору економічної теорії.
4. Дайте визначення туру і наведіть приклади основних видів турів.
5. Розкрийте сутність поняття «туристичний пакет» та охарактеризуйте складові турпакета.
6. Наведіть класифікацію споживних вартостей, використовуваних у туристичній діяльності.
7. Розкрийте сутність поняття «туристичне споживання» та його основних видів. Охарактеризуйте особливості туристичного споживання.
8. Опишіть характерні риси туристичних послуг.
9. Які існують підходи до тлумачення якості послуг?
10. Опишіть основні складові компоненти якості туристичних

послуг.

11. Які вимоги до якості обслуговування пред'являють туристи у теперішній час?

12. Які фактори впливають на сприйняття туристами якості послуг?

13. Охарактеризуйте загальні види скарг туристів на якість обслуговування під час подорожі.

14. Які скарги найчастіше висувають туристи до турфірм-організаторів турів?

15. Які способи розв'язування конфліктів у сфері надання туристичних послуг Вам відомі?

16. Що представляє собою саморегулювання відносин між турфірмою і клієнтом, незадоволенням якістю обслуговування?

17. Охарактеризуйте механізм складання претензії до туристичної фірми.

18. Опишіть порядок дій туриста, який має намір висунути вимоги до туристичної фірми-банкрута.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.

2. Розв'язання завдань.

3. Короткий глосарій з тематики занотувати.

Завдання 1.

Наведіть приклади різних видів туристичних продуктів (на прикладі окремих областей України). Хто їх формує і реалізує? Хто їх купує?

Завдання 2.

Необхідно зобразити схему взаємодії туроператора з навколишнім середовищем при проектуванні турпродукту.

Завдання 3.

Потрібно зобразити у вигляді блок-схеми життєвий цикл туристичного продукту.

Завдання 4.

Схематично зобразити структуру індустрії туризму як

міжгалузевого комплексу.

Завдання 5.

Ви – керівник туристичної фірми. На підставі скарги туристів на Вашій фірмі була здійснена перевірка представниками відділу туризму міської адміністрації і виявлено ряд порушень Ліцензійних умов провадження туropераторської і турагентської діяльності, які зафіксовані у відповідному акті. Які наслідки це може мати для Вашої фірми? Відповідь обґрунтуйте.

Перелік тем самостійних робіт: Соціально-економічне значення сфери послуг. Основні нормативно-правові документи, за якими відбувається регулювання послуг, надаваних у сфері туризму України. Основні цілі державного регулювання у сфері туризму України. Пріоритетні напрями державної політики у сфері туризму України. Роль туристичних послуг у складі соціально-культурних послуг. Засоби державного регулювання якості послуг підприємств сфери туризму.

Рекомендована література:

1. Закон України “Про захист прав споживачів” // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат.-правових актів.
2. Законодавство України про туризм і готельну справу: збірник офіційних текстів законів станом на 1 лютого 2012 р. – К.: «Центр учбової літератури». – 2012. – 242 с.
3. Закон України “Про підприємства в Україні” // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат.-правових актів Ліцензійні умови провадження туropераторської діяльності: Постанова Кабінету міністрів України від 11 листопада 1999 р., №991
4. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року про основні напрями розвитку туризму в Україні: Розпорядження Кабінету міністрів України від 11 березня 2017 р., №168
5. Брич. В.Я. Організація туризму: підручник / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Тернопіль: ТНЕУ, 2017 – 448 с.
6. Зайцева В.М., Філей Ю.В. Правове регулювання туристичної діяльності: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Запоріжжя: Просвіта, 2010. – 220 с.

7. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 3,4 (4 годин).

Тема: Принципи формування програм перебування туристів та організація їх обслуговування.

Мета: розглянути вимоги до організації турів та основні етапи розробки туру.

Основні поняття: туристичний пакет, туристська подорож, туристський похід.

Питання до обговорення:

1. Розкрийте сутність поняття «туристичний пакет» та охарактеризуйте складові турпакета.
2. Які вимоги до організації турів, національні та міжнародні рекомендації та стандарти?
3. Назвіть основні етапи розробки туру.
4. Розкрийте загальні методичні особливості розробки туру.
5. Що є основним результатом проектування послуги «туристська подорож»?
6. Що є основним результатом проектування послуги «туристський похід»?

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.

Необхідно зобразити спрощену схему генералізації туристського продукту

Завдання 2.

За Стандартом «Проектування туристичних послуг» встановлено порядок розробки документації при проектуванні туристичних послуг, тому його можна вважати навчально-роз'яснювальним документом у сфері створення туристичного продукту. За допомогою блок-схеми покажіть основні етапи організації роботи туристського підприємства з розробки туру та розкрийте загальні методичні особливості розробки туру.

Завдання 3.

З метою організації обслуговування туристів під час подорожі туристична фірма укладає угоди з підприємствами, які допомагають сформувати туристичну послугу: готелями, закладами харчування, транспортними організаціями, організаторами екскурсійного обслуговування, закладами дозвілля тощо. Необхідно за допомогою блок-схем зобразити всі види договорів, які застосовують у туризмі, та показати взаємозв'язок між ними.

Завдання 4.

Перелік тем науково-дослідних робіт: Теоретичні концепції туристичних послуг і туристичного продукту. Ресурсний підхід до оцінки структури турпродукту. Функціональні комплексного туристичного продукту. Технологічні операції при формуванні туристичного продукту. Методичні особливості та послідовність розробки туру.

Рекомендована література:

1. Закон України «Про туризм» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show//95%D0%B2%D1%80> [Посилання дійсне на 15.06.2019.]

2. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності: Наказ Міністерства інфраструктури України [Електронний ресурс]. –

Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1275-13#n16>.
[Посилання дійсне на 15.06.2019.]

3. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.

4. Брич. В.Я. Організація туризму: підручник / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Тернопіль: ТНЕУ, 2017 – 448 с.

5. Зайцева В.М., Філей Ю.В. Правове регулювання туристичної діяльності: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Запоріжжя: Просвіта, 2010. – 220 с.

6. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.

7. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посіб. / С.С. Галасюк, С.Г. Нездоймінов. – К.: Центр уч. л-ри, 2013. – С. 83–157.

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 5,6 (4 години).

Тема: . Комп'ютерні технології у сфері туристських послуг

Мета: визначення функціональних можливостей інформаційних систем автоматизації діяльності туристичних організацій та Інтернету у формуванні, просуванні та реалізації туристичного продукту.

Основні поняття: електронна система резервування, інформаційні технології, програми автоматизації діяльності готелів, ресторанів та туристичних підприємств.

Питання до обговорення:

1. Якими є основні напрями розвитку інформаційних технологій у туризмі?

2. Назвіть основні особливості послуги у туризмі, що впливають на використання інформаційних технологій.

3. Як новітні інформаційні технології впливають на формування конкурентних переваг в індустрії туризму?

4. Назвіть рівні автоматизації туристичної організації, охарактеризуйте їх.

5. Опишіть функціональні можливості інформаційних систем

автоматизації діяльності туристичних організацій.

6. Що називаємо електронними системами резервування?

7. Якими є можливості Інтернету у формуванні, просуванні та реалізації туристичного продукту?

8. Назвіть відомі Вам інтернет-технології електронної комерції та бізнесу.

9. Назвіть основні функціональні можливості туристичних інтернет-ресурсів.

Перелік тем науково-дослідних робіт: Застосування інформаційних технологій для автоматизації діяльності у сфері туризму. Інформаційні технології - сучасний інноваційний ресурс для підвищення конкурентоспроможності в туризмі. Розробка програм автоматизації діяльності готелів, ресторанів й інших підприємств туристичного бізнесу.

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.

Зобразити на рисунку у вигляді блок-схем інформаційні системи, що використовуються в галузі туризму.

Рекомендована література:

1. Брич. В.Я. Організація туризму: підручник / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Тернопіль: ТНЕУ, 2017 – 448 с.
2. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
3. Комп'ютерна правова система "Нормативні акти України". – Режим доступу: www.nau.kiev.ua [Посилання дійсне на 15.06.2019.]
4. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: підруч. / М.П. Мальська, В.В. Худо. – К.: Центр уч. л-ри, 2016. – 385 с.

5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: уч. пособ. / А.В. Сорокина. – М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2012. – 303 с.

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 7,8 (4 години).

Тема: Організація послуг транспорту в туризмі.

Мета: визначити особливості організації транспортних послуг в туризмі в залежності від класифікації транспортних засобів.

Основні поняття: види транспорту в туризмі, клас транспорту, послуга перевезення, чартерні рейси, круїз.

Питання до обговорення:

1. У чому полягає взаємозв'язок між розвитком транспорту і туризму?
2. Якими нормативно-правовими актами регулюється надання послуг перевезення в Україні?
3. За якими ознаками потрібно класифікувати транспортні засоби згідно з рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації?
4. Які достоїнства та недоліки має повітряний транспорт?
5. Перелічіть основні види повітряних перевезень.
6. Які основні послуги пропонуються туристам у літаках згідно з «Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу»?
7. Які види класів існують на авіатранспорті?
8. Охарактеризуйте основні види чартерних перевезень повітряним транспортом.
9. Які основні достоїнства та недоліки існують у водних видів транспорту?
10. Перелічіть основні види водних перевезень.
11. Які основні послуги можуть одержати туристи на морських та річкових круїзних суднах?
13. Назвіть основні види перевезень на залізничному транспорті.
14. Які послуги надаються туристам, що подорожують залізницею?
15. Опишіть умови організації подорожей за допомогою вагонів

салонів та вагонів-автомобілевозів.

16. Які достоїнства та недоліки є властивими для автотранспорту?

17. Перелічите основні види автотранспортних перевезень туристів.

18. Обґрунтуйте не розповсюдженість чартерних залізничних пасажирських перевезень в Україні.

19. Які послуги надаються туристам під час автотранспортних подорожей?

20. Опишіть достоїнства та недоліки автотранспортних подорожей.

21. Охарактеризуйте можливості різних класів автобусів щодо перевезення пасажирів згідно із Законом України «Про автомобільний транспорт» та «Порядком визначення класів комфортності автобусів, сфер їхнього використання за видами сполучень та режимами руху».

Перелік тем науково-дослідних робіт: Транспорт за категоріями. Туризм як один із головних чинників, які визначають попит на пасажирські перевезення. Суперечності між транспортом і туризмом.

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.

Схематично зобразити взаємодію між туризмом і пасажирським транспортом.

Завдання 2.

Туристи вирушили в тур «Мальовничі Карпати», однак після 3 годин подорожі з'ясувалось, що автобус не зможе проїхати через міст, оскільки його габарити не сумісні з габаритами моста. Автобус вирушив у зворотному напрямку, туристам повернули оплачені кошти. Як з'ясувалось згодом подорож по цьому маршруту відбувалась вперше. Яку помилку допустив туроператор при розробці туру? Відповідь обґрунтуйте. Охарактеризуйте особливості розробки

автобусного туристичного маршруту.

Завдання 3.

Туристична компанія «Червона Рута» планує укласти договір фрахту з пароплаванням на використання судна «Генерал Ватутін» для організації річкових круїзів по Дніпру. Охарактеризуйте найважливіші умови договору та опишіть порядок дій по організації круїзу.

Завдання 4.

Ви – власник нещодавно створеної туристичної фірми, що планує займатись організацією автобусних турів по Україні. Ви розглядаєте 2 варіанти організації роботи – придбання власних автобусів або використання орендованого транспорту. Який варіант Ви оберете? Відповідь обґрунтуйте. Опишіть переваги і недоліки кожного із них.

Завдання 5.

Група студентів планує провести свої різдвяні канікули у Франції. Якими пільговими тарифами і знижками на придбання авіаквитків вони можуть скористатися? Відповідь обґрунтуйте. Опишіть умови надання цих тарифів.

Завдання 6.

Який вид (види) транспорту Ви використаєте для організації 10-денного туру по країнах Скандинавії (Норвегія, Швеція, Данія) (клас обслуговування – перший)? Відповідь обґрунтуйте. Які найцікавіші місця Ви запропонуєте туристам відвідати? Охарактеризуйте обслуговування туристів під час подорожі відповідно до заданого класу.

Рекомендована література:

1. Про транспорт: Закон України № 232/94-ВР від 10 листопада 1994 р.
2. Про залізничний транспорт: Закон України №273/96-ВР від 4 липня 1996 р.
3. Про автомобільний транспорт: Закон України № 2344-III від 5 квітня 2001 р.
4. Повітряний кодекс України / Український інформаційно-

правовий центр. – К.: Форум, IV 8/2002. – 154 с.

5. Кодекс торговельного мореплавства України / Український інформаційно-правовий центр. – К. Форум IV 10/2004. – 168 с.

6. Брич. В.Я. Організація туризму: підручник / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Тернопіль: ТНЕУ, 2017 – 448 с.

7. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 9,10,11 (6 години).

Тема: Організація послуг розміщення. Організація послуг харчування.

Мета: Засвоєння сутності, специфіки та структури послуг харчування і розміщення та їх місце і роль в туризмі.

Основні поняття: засоби розміщення, колективні та індивідуальні засоби розміщення, готель, ресторан, готельні послуги, послуги харчування, готельне господарство.

Питання до обговорення:

1.

ках згідно з «Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу»?

19. Що вам відомо про надання послуг харчуНаведіть стандартну міжнародну класифікацію засобів розміщення у теперішній час.

2. Якими нормативно-правовими документами регулюється провадження діяльності засобами розміщення в Україні?

3. Які національні стандарти по засобах розміщення діють в Україні?

4. Назвіть основні критерії віднесення засобів розміщення туристів до колективних та індивідуальних. Надайте характеристику колективних та індивідуальних засобів розміщення згідно з українським законодавством.

5. Проведіть порівняльний аналіз між основними групами

колективних засобів розміщення туристів згідно з національними стандартами України.

6. У чому полягає сутність готельної послуги та її основних компонентів?

7. Які основні та додаткові послуги надаються засобами розміщення туристів?

8. Опишіть структуру готельної послуги та її складових.

9. Визначте специфіку надання готельних послуг.

10. Назвіть відомості, які входять до складу обов'язкової інформації про засіб розміщення згідно з «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення».

11. Охарактеризуйте можливі способи бронювання готельних номерів або місць в них.

12. Які види анулювання заброньованих готельних послуг існують в Україні?

13. Наведіть основні терміни з ресторанного господарства згідно з чинним українським законодавством.

14. Перелічите основні національні стандарти у сфері ресторанного господарства України та міждержавні стандарти країн, якими повинні користуватися підприємства харчування під час провадження своєї діяльності.

15. За якими ознаками можна класифікувати заклади харчування в Україні?

16. Які основні риси є властивими для послуг харчування?

17. Що повинно включати безпосереднє обслуговування клієнтів у залі закладу ресторанного господарства? Які додаткові послуги надаються закладами ресторанного господарства згідно з ДСТУ 4281:2004?

18. Яким чином відбувається обслуговування туристів харчуванням під час транспортних подорожей на літавання під час транспортних подорожей на автобусах, морських і річкових круїзних судах?

Перелік тем науково-дослідних робіт: Правила провадження цінової політики засобами розміщення згідно з чинним українським законодавством. Основні етапи процесу надання готельних послуг. Типологія засобів розміщення за ДСТУ 4527:2006. Вимоги до організації харчування пасажирів «Укрзалізниці» згідно з «Порядком обслуговування громадян залізничним транспортом». організація

розважальних програм закладами ресторанного господарства. Специфіка організації турів для гурманів.

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.

Зобразити у вигляді таблиці стандартну міжнародну класифікацію засобів розміщення туристів

Завдання 2.

Намалювати у вигляді блок-схем технологічний цикл обслуговування клієнта готелю

Завдання 3.

Організаційну структуру управління готелем категорії – 4* і 5* показати схематично.

Завдання 4.

Зобразити у вигляді рисунку можливі схеми організації харчування туристів.

Завдання 5

Класифікація закладів ресторанного господарства представити рисунком у вигляді блок-схем.

Рекомендована література:

1. Законодавство України про туризм і готельну справу: збірник офіційних текстів законів станом на 1 лютого 2012 р. – К.: «Центр учбової літератури». – 2012. – 242 с.
2. Брич. В.Я. Організація туризму: підручник / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Тернопіль: ТНЕУ, 2017 – 448 с.

3. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
4. Технологія ресторанної справи / Кукліна Т.С., Сердюк О.М., Ткач В.О., Камушков О.С. – Запоріжжя: Просвіта, 2011. – 132 с.
5. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: підруч. / М.П. Мальська, В.В. Худо. – К.: Центр уч. л-ри, 2016. – 385 с.
6. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: уч. пособ. / А.В. Сорокина. – М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2012. – 303 с.
7. Шандор Ф.Ф. Сучасні різновиди туризму: підручник / Ф.Ф. Шандор, М.П. Кляп. – К.: Знання, 2013. – 334 с.

САМОСТІЙНА (ІНДИВІДУАЛЬНА) РОБОТА

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті за наступними темами:

1. Структура надання туристських послуг. Сегменти сфери туристських послуг.
2. Техніка та технологія продажу у туристичній фірмі.
3. Комунікації у безпосередньому спілкуванні та методи продажу. Форми та стилі обслуговування клієнтів.
4. Порівняльний аналіз пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів, переваги власного продукту.
5. Організація лікувально-профілактичних послуг.
6. Організація послуг розміщення на підприємствах готельного і неготельного типів.
7. Структура спортивно-оздоровчих послуг. Основні принципи організації спортивно-оздоровчих послуг.
8. Характеристика нормативно-правового регулювання в туризмі.
9. Організаційна структура готельного підприємства.
10. Організація обслуговування туристів під час подорожей повітряним транспортом.
11. Технологія «виробництва» готельної послуги.
12. Організація екзотичних послуг, умови їх просторового розміщення, їх класифікація.
13. Організація основного функціонального процесу в готельному підприємстві.
14. Поняття і види інформаційно-пізнавальних послуг.
15. Організація взаємодії туристичної фірми з авіакомпанією.
16. Організація замкнутого функціонального процесу споживання готельного продукту.
17. Організація послуг бізнес-турів.
18. Організація послуг комунікації.
19. Сутність і соціально-економічна значущість харчування в сфері туристських послуг.
20. Класи туристського обслуговування, їх коротка характеристика.
21. Поняття та визначення якості послуг.

22. Споживачі та виробники туристських послуг.
23. Туристські категорії організації послуг харчування, їх характеристика.
24. Нормативні вимоги до якості туристських послуг.
25. Види готельних підприємств на світовому ринку та особливості їх функціонування.
26. Поняття «рекреаційні» послуги.
27. Інформаційні технології у сфері міжнародного туризму.
28. Можливості Інтернету у формуванні, просуванні та реалізації туристичного продукту.
29. Інтернет-технології електронної комерції та бізнесу.
30. Електронні системи резервування в туристичній індустрії. Функціональні можливості інформаційних систем автоматизації діяльності туристичних організацій.

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. Визначте сутність туристської індустрії. Розкрийте складові, які входять до цього поняття.

2. Особливості чартерних рейсів. Організація взаємодії туристичної фірми з авіакомпанією.

3. Організація лікувально-профілактичних послуг.

Варіант 2.

1. Поняття “туристська діяльність” та особливості її організації.

2. Організація послуг розміщення на підприємствах готельного і неготельного типів.

3. Структура спортивно-оздоровчих послуг.

Варіант 3.

1. Характеристика нормативно-правового регулювання в туризмі.

2. Організаційна структура готельного підприємства.

3. Основні принципи організації спортивно-оздоровчих послуг.

Варіант 4.

1. Організація обслуговування туристів під час залізничного туру.

2. Технологія “виробництва” готельної послуги.

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

Варіант 5.

1. Характеристика видів туристських послуг, їх класифікація.

2. Організація основного функціонального процесу в готельному підприємстві.

3. Поняття і види інформаційно-пізнавальних послуг.

Варіант 6.

1. Сегменти сфери туристських послуг.

2. Організація перевезення туристів автомобільним транспортом

3. Структура бізнес-послуг, її характеристика. Організація послуг бізнес-турів.

Варіант 7.

1. Організація послуг комунікації.

2. Сутність і соціально-економічна значущість харчування в сфері туристських послуг.

3. Укладення угод між транспортною компанією та турфірмою.

Варіант 8.

1. Класи туристського обслуговування, їх коротка характеристика.

2. Соціально-просторова модель організації послуг харчування.

3. Поняття та визначення якості послуг. Нормативні вимоги до якості туристських послуг.

Варіант 9.

1. Споживачі та виробники туристських послуг.

2. Туристські категорії організації послуг харчування, їх характеристика.

3. Охарактеризуйте готельне господарство як головну складову туристичної галузі.

Варіант 10.

1. Види готельних підприємств на світовому ринку та особливості їх функціонування.

2. Поняття «рекреаційні послуги». Особливості організації рекреаційних послуг.

3. Інформаційні технології у сфері міжнародного туризму.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЕКЗАМЕНУ

1. Дайте визначення туристської індустрії. Розкрийте складові, які входять до цього поняття.
2. Сегменти сфери туристських послуг. Структура надання туристських послуг.
3. Організація лікувально-профілактичних послуг.
4. Поняття “туристська діяльність”. Поняття комплексної туристської послуги як сукупного туристського продукту.
5. Організація послуг розміщення на підприємствах готельного і не готельного типів.
6. Структура спортивно-оздоровчих послуг. Основні принципи організації спортивно-оздоровчих послуг.
7. Характеристика нормативно-правового регулювання в туризмі.
8. Організаційна структура готельного підприємства.
9. Особливості організації екстремальних турів.
10. Які існують вимоги до організації харчування пасажирів «Укрзалізниці» згідно з «Порядком обслуговування громадян залізничним транспортом»?
11. Технологія “виробництва” готельної послуги.
12. Організація екзотичних послуг, умови їх просторового розміщення. Класифікація екзотичних послуг.
13. Характеристика видів туристських послуг, їх класифікація.
14. Організація основного функціонального процесу в готельному підприємстві.
15. Поняття і види інформаційно-пізнавальних послуг.
16. Схеми співробітництва туроператорів та готелів.
17. Організація замкнутого функціонального процесу споживання готельного продукту.
18. Організація послуг бізнес-турів. Структура бізнес-послуг, її характеристика.
19. Організація послуг комунікації в туризмі.
20. Розкрийте сутність і соціально-економічну значущість харчування в сфері туристських послуг.
21. Охарактеризуйте основні види чартерних перевезень повітряним транспортом.
22. Класи туристського обслуговування, їх коротка характеристика.
23. Соціально-просторова модель організації послуг харчування.

24. Поняття та визначення якості послуг. Нормативні вимоги до якості туристських послуг.
25. Які основні послуги пропонуються туристам у літаках згідно з «Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу»?
26. Туристські категорії організації послуг харчування, їх характеристика.
27. Як відбувається процес надання екскурсійних послуг? Охарактеризуйте вимоги до оформлення договору на екскурсійне обслуговування.
28. Види готельних підприємств на світовому ринку та особливості їх функціонування.
29. Поняття «рекреаційні послуги». Організація надання рекреаційних послуг.
30. Інформаційні технології у сфері міжнародного туризму.
31. Економічна значимість туристських бізнес послуг.
32. Культура обслуговування та якість туристичної послуги.
33. Основні принципи організації рекреаційних послуг. Аналіз рівня розвитку рекреаційних послуг в Україні.
34. Організація послуг навчання за кордоном.
35. Структура якості туристичних послуг.
36. Фактори попиту рекреаційних послуг.
37. Аналіз якості сфери туристських послуг.
38. Організація виставкових послуг, ярмарків, аукціонів, конгресів, конференцій, симпозіумів, семінарів.
39. Схеми співробітництва туроператорів та авіакомпаній.
40. Поняття круїз. Види круїзів та особливості їх організації.
41. Які існують умови щодо організації анімаційних послуг?
42. Організація залізничних турів.
43. Соціально-економічна значимість харчування в сфері туристських послуг.
44. Чинники, що впливають на комфортні умови організації готельних послуг.
45. Організація послуг розміщення на підприємствах не готельних типів.
46. Класифікація туристських послуг.
47. Типи тарифів засобів розміщення в залежності від включення (або не включення) до них харчування.
48. Безпека туристських транспортних послуг.

49. Стандартна міжнародна класифікація засобів розміщення туристів.
50. Охарактеризуйте процес створення ексклюзив- та інклюзив-турів.
51. Основні критерії віднесення засобів розміщення туристів до колективних та індивідуальних.
52. Сучасний стан і перспективи розвитку спортивно-оздоровчих послуг в урбанізованому середовищі.
53. Закордонні стратегії організації послуг.
54. Закордонний досвід в реалізації бізнес-послуг.
55. Еволюція стандартів якості туристських послуг.
56. Інформаційні системи туropolерейтингу.
57. Специфіка організації туристських готелів.
58. Удосконалення організації лікувально-профілактичних послуг.
59. Опишіть процес взаємодії між туropolератором і турагентом.
60. Організація автобусних турів.
61. За якими ознаками можна класифікувати заклади харчування в Україні?
62. Структура сучасного відпочинку населення України.
62. Інформаційні системи туropolерейтингу.
64. Процес організації туристських виставок-ярмарок.
65. Розвиток та удосконалення послуг харчування для туристів.
66. Охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
67. Регіональні аспекти формування туристських послуг.
68. Транснаціональні корпорації в туризмі.
69. Етичні проблеми організації гостинності.
70. Організація туристських послуг теплохідних круїзів.
71. Специфіка організації туристських готелів.
72. Яким чином відбувається обслуговування туристів харчуванням під час транспортних подорожей на літаках згідно з «Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу»?
73. Проблеми раціональної організації рекреаційних послуг.
74. Охарактеризуйте можливі способи бронювання готельних номерів або місць в них.
75. Нормативні умови безпеки туристських послуг.
76. Міжнародні акти, що регулюють туристську діяльність в світі.
77. Організація туристських послуг чартерних рейсів.

78. Сучасний стан та перспективи розвитку послуг гостинності в Україні.
79. Охарактеризуйте організацію розважальних програм закладами ресторанного господарства.
80. Технологія «виробництва» готельної послуги.
81. Визначте специфіку організації турів для гурманів.
82. Перспективи та проблеми розвитку зеленого туризму в Україні.
83. Методика організації послуг бізнес-турів.
84. Яким чином відбувається обслуговування туристів харчуванням під час транспортних подорожей на літаках згідно з «Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу»?
85. Система володіння відпочинком (таймер).
86. Перспективи розвитку інформаційно-пізнавальних послуг.
87. «Петля якості» туристських послуг.
88. Принципи формування видовищно-розважальних послуг в урбанізованому середовищі.
89. Розвиток готельних ланцюгів у світі.
90. Види і форми організації харчування в підприємствах готельного типу.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Закон України “Про захист прав споживачів” // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат.-правових актів.

2. Законодавство України про туризм і готельну справу: збірник офіційних текстів законів станом на 1 лютого 2012 р. – К.: «Центр учбової літератури». – 2012. – 242 с.

3. Закон України “Про підприємства в Україні” // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат.-правових актів Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності: Постанова Кабінету міністрів України від 11 листопада 1999 р., №991

4. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року про основні напрямки розвитку туризму в Україні: Розпорядження Кабінету міністрів України від 11 березня 2017 р., №168

5. Про транспорт: Закон України № 232/94-ВР від 10 листопада 1994 р.

6. Про залізничний транспорт: Закон України №273/96-ВР від 4 липня 1996 р.

7. Про автомобільний транспорт: Закон України № 2344-III від 5 квітня 2001 р.

8. Повітряний кодекс України / Український інформаційно-правовий центр. – К.: Форум, IV 8/2002. – 154 с.

9. Кодекс торговельного мореплавства України / Український інформаційно-правовий центр. – К. Форум IV 10/2004. – 168 с.

10. Брич. В.Я. Організація туризму: підручник / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Тернопіль: ТНЕУ, 2017 – 448 с.

11. Зайцева В.М., Філей Ю.В. Правове регулювання туристичної діяльності: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Запоріжжя: Просвіта, 2010. – 220 с.

12. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.

13. Рекреалогія та санаторно-курортне лікування / О.М. Сердюк, Д.Д. Гурова, Т.С. Кукліна, Т.А. Бойко. – Запоріжжя: Просвіта, 2011. – 144 с.

14. Технологія ресторанної справи / Кукліна Т.С., Сердюк О.М., Ткач В.О., Камушков О.С. – Запоріжжя: Просвіта, 2011. – 132 с.

Допоміжна

1. Зайцева В.М., Філей Ю.В. Правове регулювання туристичної діяльності: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Запоріжжя: Просвіта, 2010. – 220 с.
2. Божук Т.С. Рекреаційно-туристичні дестинації: теорія, методологія, практика / Тетяна Божук. – Львів: Укр. бестселер, 2016. – 468 с.
3. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посіб. / С.С. Галасюк, С.Г. Нездоймінов. – К.: Центр уч. л-ри, 2013. – С. 83–157.
4. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: підруч. / М.П. Мальська, В.В. Худо. – К.: Центр уч. л-ри, 2016. – 385 с.
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: уч. пособ. / А.В. Сорокина. – М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2012. – 303 с.
6. Шандор Ф.Ф. Сучасні різновиди туризму: підручник / Ф.Ф. Шандор, М.П. Кляп. – К.: Знання, 2013. – 334 с.
7. Галасюк С.С. Проблеми розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні / С.С. Галасюк, К.А. Галасюк // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки: науковий журнал. Серія «Економічні науки». – 2016. – С. 57-60.

Інформаційні ресурси

1. Всесвітня туристична організація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.]
2. Агентський договір (у сфері туризму) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.turist24.com [Посилання дійсне на 15.06.2019.]
3. Господарський кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/436-15> [Посилання дійсне на 15.06.2019.]
4. Договір на туристичне обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sirius777.com.ua/UserFiles> [Посилання дійсне на 15.06.2019.]
5. Закон України «Про туризм» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show//95%D0%B2%D1%80> [Посилання дійсне на 15.06.2019.]
6. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності: Наказ Міністерства інфраструктури України [Електронний ресурс]. –

Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1275-13#n16>.
[Посилання дійсне на 15.06.2019.]

7. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.

8. Державне агентство України з туризму та курортів (Держтуризмкурорт України) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourism.gov.ua [Посилання дійсне на 15.06.2019.]

9. Комп'ютерна правова система "Нормативні акти України". – Режим доступу: www.nau.kiev.ua [Посилання дійсне на 15.06.2019.]

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. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються 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 Ведення викладача у визначеному в конспекті полі.

Відвідування студентом лекції та її наявність в ОКЛ з

дисципліни «Організація сфери туристичних послуг» дає студенту **4 бали** за кожну лекцію в кожному змістовному модулі. Відповідно **12 балів** у першому та **8 балів** у другому змістовному модулі.

Під час практичних занять студенти усно доповідають на питання. Активна робота студента на занятті оцінюється в **8 балів**.

Критерії оцінки на практичному занятті

Бали	Критерії оцінки
8	Оцінюється робота студента, який 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, розв'язує завдання стандартним або оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки.
7	Оцінюється робота студента, який 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, розв'язує завдання стандартним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок.
6	Оцінюється робота студента, який 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, розв'язує завдання стандартним способом.
5	Оцінюється робота студента, який володіє навчальним матеріалом, виконує більшість завдань практичних

	занять, виявляє знання елементарних положень з дисципліни, іноді виступає і задає питання; добре працює в парі/групі/команді.
4	Оцінюється робота студента, який володіє навчальним матеріалом, виконує більшість завдань практичних занять, виявляє знання елементарних положень з дисципліни, іноді виступає і задає питання; добре працює в парі/групі/команді, але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.
3	Оцінюється робота студента, який частково володіє навчальним матеріалом, фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, іноді виконує завдання практичних занять; інколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
2	Оцінюється робота студента, який не в змозі викласти зміст більшості питань теми та курсу, володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ, допускає істотні помилки, відповідає на запитання, що потребують однослівної відповіді, іноді виконує завдання практичних занять; інколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
1	Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань, не дуже добре працює в парі/групі/команді, іноді проявляє активність.
0	Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань, не працює в парі/групі/команді.

Самостійна робота студентів/індивідуальне завдання.

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті. Така форма надає студенту

можливість отримати максимум **20** додаткових **балів** в 1-му модулі та **32 балів** у другому модулі.

Критерії оцінки індивідуального завдання:

Бали за питання	Бали за питання	Критерії оцінки
20-18	32-24	В повному обсязі володіє матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
17-10	23-16	Достатньо повно володіє 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.
9-4	15-5	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.
3-0	4-0	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.

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт. В

структурі навчання виділяють 2 змістовних модулі. Тобто студент двічі за семестр складає модульний контроль та має можливість набрати максимум по **20 балів** у 1 та у 2 модулі. Контрольна робота проходить у формі 20 тестових питань у кожному модулі (правильна відповідь на тестові питання оцінюється в **1 бал**).

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 індивідуальні завдання, 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.

1 модуль (максимум балів)		2 модуль (максимум балів)	
Лекції	12 (3 лекції*4)	Лекції	8 (2 лекції*4)
Практичні	48 (6 практ.зан*8)	Практичні	40 (5 практ.зан*8)
Самостійна робота/ІДЗ	20	Самостійна робота/ІДЗ	32
Контрольна робота	20	Контрольна робота	20
Всього	100	Всього	100

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів, або набрав недостатньо для екзамену за період навчання, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на екзамен і скласти його усно або письмово, відповівши на 3 питання (перше і друге оцінюється в **30 балів**, третє, підвищеної складності, у **40 балів**). Бали, які студент набрав під час навчання складаються з балами за питання на екзамені, та діляться на 2. Результат, який отримає і буде оцінкою за екзамен.

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕН

Бали за 1-2 питання	Бали за 3 питання	Критерії оцінки
30-25	40-35	отримують студенти, які повністю розкрили сутність питання, дали чітке визначення понять або проаналізували і зробили висновок з конкретного теоретичного положення.
24-16	34-26	отримують студенти, які правильно, але не повністю розкрили сутність питання або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.
15-7	25-11	отримують студенти, які лише частково розкрили сутність питання або частково проаналізували і зробили невірний висновок з теоретичного положення.
6-0	10-0	отримують студенти, які частково і поверхово розкрили сутність питання або сформулювали висновок з теоретичного положення, допустивши неточності та помилки.

студенти заочного відділення виконують контрольну роботу.

Виконана робота є допуском студента до екзамену. Після перевірки викладачем контрольної роботи та її захисту в усному вигляді викладач допускає студента до екзамену. Критерій оцінки питань на екзамен той самий, що й для студентів денної форми навчання.

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	відмінно	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	добре	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	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	задовіль	задовільно – засвоїв лише окремі

		но	теми робочої програми. Не вміє вільно самостійно викласти зміст основних питань навчальної дисципліни, окремі завдання кожної теми модульного контролю не виконав.
60-69	E	задовільно	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 повторно 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.