

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ
ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ ЛЕКЦІЙ**

З ДИСЦИПЛІНИ

Інноваційні моделі туристського обслуговування

для студентів усіх форм навчання

спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма (спеціалізація): Готельно-ресторанна справа

Методичні вказівки для самостійного опрацювання опорного конспекту лекцій з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування» для студентів усіх форм навчання:

спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа,
освітня програма (спеціалізація) - Готельно-ресторанна справа.

« _____ » _____ 2021 року - 21 с.

Розробник: к.е.н., доцент Цвілий Сергій Миколайович

Рецензент: к.п.н., професор Зайцева Валентина Миколаївна,
завідувач кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Методичні вказівки для самостійної роботи студентів затверджені на засіданні кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Протокол від «29» серпня 2021 року № 1

Схвалено науково-методичною комісією
факультету міжнародного туризму та економіки

Протокол від «30» серпня 2021 року № 1

2021 рік

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Анотація навчальної дисципліни.....	6
Структура та зміст дисципліни за змістовними модулями.....	7
Структура та зміст опорного конспекту лекцій.....	8
Методичні рекомендації щодо пошуку відповідей на контрольні питання опорного конспекту лекцій.....	10
Перелік питань для самостійного опрацювання за лекціями опорного конспекту.....	11
Методичні рекомендації щодо складання глосарію за темами опорного конспекту лекцій.....	13
Методичні рекомендації щодо складання тестових завдань за темами лекцій опорного конспекту.....	14
Перелік питань до заліку з дисципліни.....	16
Список рекомендованих джерел для підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи	19
Засоби оцінювання та розподіл балів за результатами виконаних завдань з опрацювання опорного конспекту лекцій.....	21

ВСТУП

Методичні вказівки для самостійного опрацювання опорного конспекту лекцій з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування» розроблено з врахуванням того, що студенти всіх форм навчання спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітня програма «Готельно-ресторанна справа») відповідають освітньо-професійним програмам підготовки при реалізації робочих навчальних планів освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»

Для контролю вивчення дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування» передбачені наступні форми організації навчального процесу: лекційні заняття, практичні заняття, написання тематичних рефератів, самостійна робота, виконання індивідуальних домашніх завдань, самостійне опрацювання інформаційних джерел, складання іспиту.

Методичні вказівки для самостійного опрацювання опорного конспекту лекцій з дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування» розроблено з метою отримання очікуваних програмних результати навчання (наступні).

Знання інноваційних форм обслуговування та надання додаткових послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

Знання категорії готелів всесвітньої кваліфікації; принципи обслуговування туристів в усіх категоріях готелів; категорії номерного фонду; комплектацію номерів; технології та організації процесу обслуговування споживачів у закладах готельного та ресторанного господарства; особливості організації обслуговування в індустрії гостинності.

Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності.

Практикувати використання іноземної мови у професійній діяльності.

Використовувати комунікативні навички і технології.

Приймати рішення у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування нових підходів та методів прогнозування.

Застосовувати набуті знання у практичній роботі закладів, що надають ресторанні і готельні послуги.

Знання основних термінів професійної етики та дипломатичного протоколу; особливостей використання візитної картки; ділового та застільного етикету; знання етичних і правових норм, що регулюють відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем; використовувати нормативні і правові документи у сфері готельно-ресторанної галузі та використовувати інформацію для професійної діяльності.

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 **28 балів** (по 4 максимум за одне лекційне заняття) – **16 балів** в першому змістовному модулі, та **12 балів** у другому.

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предметом вивчення навчальної дисципліни є вивчення тенденцій і закономірностей комплексного освоєння інновацій, планування позитивних результатів і управління ними.

Метою викладання навчальної дисципліни «Інноваційні моделі туристського обслуговування» є формування у студентів знання з основ інноваційних моделей туристського обслуговування іноземних туристів відповідно до потреб професійної діяльності фахівця з готельно-ресторанної справи й вивчення та проведення віртуальних екскурсій, екскурсій для іноземних туристів з використанням інформаційних технологій та аналіз якості обслуговування іноземних туристів в готелях і ресторанах, підприємствах сфери гостинності, підприємницьких структурах розміщення та харчування.

Програма навчальної дисципліни складається з таких **змістових модулів**:

1. Нормативно-організаційні аспекти інноваційної діяльності в готельно-ресторанній справі.
2. Механізм реалізації інноваційних технологій в туристському обслуговуванні іноземних туристів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати загальні та фахові компетентності.

Загальні компетентності. Здатність до адаптації, дії в новій ситуації. Здатність забезпечувати та оцінювати якість виконуваних робіт. Здатність працювати в міжнародному контексті.

Фахові компетентності. Здатність розробляти регіональні програми підтримки галузі, маркетингові стратегії для просування послуг у готельному та ресторанному господарстві. Знання етичних і нормативно-правових норм, що регулюють відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем; використовувати нормативні і правові документи у сфері готельно-ресторанної справи; уміння здійснювати аналіз договорів різних видів у контексті регулювання підприємницької діяльності в галузі готельно-ресторанного бізнесу. Здатність до використання концептуальних принципів стандартів сервісу в готельно-ресторанному бізнесі та забезпечення конкурентоспроможності його окремих об'єктів на основі досвіду їх впровадження у світовій і вітчизняній практиці готельно-ресторанного бізнесу. Знання загальних принципів інноваційних форм обслуговування та форм надання професійних послуг у закладах готельно-ресторанного господарства. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з контактними аудиторіями (стейкхолдерами).

СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ЗМІСТОВНИМИ МОДУЛЯМИ

Змістовий модуль 1. Нормативно-організаційні аспекти інноваційної діяльності в ГРС.

Тема 1. Теорії інноваційного розвитку.

Тема 2. Регулювання інноваційного розвитку в Україні та світі.

Тема 3. Інноваційні процеси в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 4. Правові аспекти інноваційної діяльності.

Тема 5. Інноваційні проекти в готельно-ресторанному бізнесі.

Тема 6. Фінансове та інвестиційне забезпечення впровадження інноваційних технологій в готельно-ресторанному секторі обслуговування туристів.

Змістовий модуль 2. Механізм реалізації інноваційних технологій в туристському обслуговуванні.

Тема 7. Формування стратегії туристського обслуговування.

Тема 8. Інноваційні моделі в процесі виробництва готельно-ресторанного продукту.

Тема 9. Інноваційні моделі у сфері управління компанією готельно-ресторанної сфери.

Тема 10. Інноваційні моделі в готельно-ресторанному маркетингу.

Тема 11. Інформаційні інноваційні моделі в процесах туристського обслуговування.

Тема 12. Впровадження інноваційних моделей в процес туристського обслуговування.

СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ ЛЕКЦІЙ

Лекція 1. Теорії інноваційного розвитку.

Економічний розвиток суспільства і підприємницької діяльності.
 Дослідження М.Д. Кондратьєва про циклічний розвиток економіки.
 Теорія інноваційних процесів Й. Шумпетера.
 Технологічні устрої розвитку.
 Роль підприємця в інноваційних процесах.
 Поняття інновації та інноваційного менеджменту в готельно-ресторанній справі.
 Інновації як фактор економічного зростання готельно-ресторанної галузі

Лекція 2. Інноваційні процеси в готельно-ресторанному господарстві.

Інновації в управлінні готельно-ресторанними підприємствами
 Інноваційні процеси в просуванні і комерціалізації готельно-ресторанного продукту
 Динамічне моделювання готельно-ресторанного бізнесу
 Управління інноваціями в готельно-ресторанній сфері
 Управління знаннями в готельно-ресторанній сфері
 Управління сталим розвитком готельно-ресторанної галузі на інноваційних засадах

Лекція 3. Інноваційні проекти в готельно-ресторанному бізнесі.

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

Лекція 4. Формування стратегії туристського обслуговування.

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.

Лекція 5. Інноваційні моделі в готельно-ресторанному маркетингу.

Особливості використання маркетингових інновацій в готельно-ресторанній сфері.

Брендинг як інноваційний інструмент просування готельно-ресторанного продукту.

Розуміння фірмового стилю та торгівельної марки в готельно-ресторанному бізнесі.

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.

Лекція 6. Інформаційні інноваційні моделі в процесах туристського обслуговування.

Інформаційні технології, їх впровадження в інноваційні процеси.

Способи поширення інноваційних продуктів.

Застосування інформаційних технологій в готельно-ресторанній сфері.

Глобальні розподільні системи.

Електронна комерція.

Автоматизація та віртуалізація в розвитку інноваційного процесу готельно-ресторанної компанії.

Особливості системи бронювання готелів та ресторанів.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОШУКУ ВІДПОВІДЕЙ НА КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ ЛЕКЦІЙ

Етапи пошуку відповідей на запитання до лекції:

- 1 етап – уважне вивчення теми.
- 2 етап – визначення сутності та змісту питання.
- 3 етап – добір змісту навчального матеріалу.
- 4 етап – проектування матриці відповіді.
- 5 етап – формування структури вірної відповіді на кожне питання..

Приклад питання та вірної відповіді на нього до лекції 1.

Питання:

«Надати характеристику тенденцій в розвитку великих економічних циклів за теорією Кондратьєва».

Вірна відповідь:

Кондратьєв встановив чотири тенденції в розвитку великих економічних циклів:

а) перед початком і на початку підвищувальної хвилі кожного великого циклу спостерігаються глибокі зміни в умовах економічного життя суспільства; вони виражаються в значних змінах техніки (чому передують значні технічні відкриття і винаходи), залученні до світових економічних зв'язків нових країн, зміні здобичі золота і грошового обігу;

б) на періоди підвищувальної хвилі кожного великого циклу доводиться найбільша кількість соціальних потрясінь (воїн і революцій);

в) періоди хвилі, що знижується, кожного великого циклу супроводжуються тривалою і яскраво вираженою депресією сільського господарства;

г) в період підвищувальної хвилі великих циклів середні капіталістичні цикли характеризуються стислістю депресій і інтенсивністю підйомів; в період хвилі, що знижується, великих циклів спостерігається зворотна картина.

При оцінці виконання завдання враховується повнота виконання (5 вірних відповідей на 5 обраних питань, які узгоджено з викладачем дисципліни), правильність оформлення, та рівень володіння інформацією. Завдання захищається на індивідуальному занятті в усній формі.

Оцінка за повне виконання завдання: 5 вірних відповідей на 5 питань до теми лекції – 2 бали.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ ЗА ЛЕКЦІЯМИ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ

Лекція 1. Теорії інноваційного розвитку.

1. Сучасний економічний розвиток суспільства.
2. Роль підприємницької діяльності в інноваційному суспільстві.
3. Фундаментальні дослідження М.Д. Кондратьєва.
4. Наукова ідея про циклічний розвиток економіки.
5. Теорія інноваційних процесів Й. Шумпетера.
6. Світові технологічні устрої розвитку.
7. Роль підприємця в інноваційних процесах.
8. Поняття інновації в сфері обслуговування.
9. Ознаки інноваційного менеджменту в готельно-ресторанній сфері.
10. Інновації як фактор економічного зростання готельно-ресторанної галузі.

Лекція 2. Інноваційні процеси в готельно-ресторанному господарстві.

1. Інновації в управлінні туристськими підприємствами.
2. Інновації в управлінні готельно-ресторанними комплексами.
3. Інновації в управлінні курортно-рекреаційними закладами.
4. Інноваційні процеси в просуванні готельно-ресторанного продукту.
5. Інноваційні процеси в комерціалізації готельно-ресторанного продукту.
6. Моделювання готельно-ресторанного бізнесу в Україні.
7. Менеджмент інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.
8. Менеджмент знань в готельно-ресторанній сфері.
9. Інноваційні засади в управлінні сталим розвитком вітчизняної готельно-ресторанної галузі.
10. Стратегічний менеджмент інноваційно-активних підприємств готельно-ресторанної галузі.

Лекція 3. Інноваційні проекти в готельно-ресторанному бізнесі.

1. Сучасні види і форми організації подорожей.
2. Унікальність екстремального туризму.
3. Інноваційні засади сухопутного туризму.
4. Інноваційні підходи в організації пригодницьких турів.
5. Повітряний туризм, відпочинок і розваги.
6. Інноваційні засади водного туризму.
7. Комплексні інноваційні напрями в туризмі.
8. Глобальна система клубного відпочинку таймшер.
9. Маркетинговий аналіз тенденцій ринку світового медичного туризму.
10. Маркетинговий аналіз тенденцій розвитку ринку світового екологічного та сільського туризму.

Лекція 4. Формування стратегії туристського обслуговування.

1. Економічні, технологічні та ринкові критерії визначення новизни моделі обслуговування іноземних туристів.
2. Взаємозв'язок стратегії з життєвим циклом моделі обслуговування.
3. Взаємозв'язок тактики з життєвим циклом моделі обслуговування.
4. Планування інноваційної політики обслуговування іноземних туристів.
5. Реалізація інноваційної політики обслуговування іноземних туристів.
6. Стратегії диверсифікації моделей туристського обслуговування.
7. Стратегії диференціації моделей туристського обслуговування.
8. Реалізація стратегії туристського обслуговування іноземних туристів.
9. Стратегічні альтернативи вибору турів іноземними туристами.
10. Унікальність та інноваційність вітчизняних видів туризму.

Лекція 5. Інноваційні моделі в готельно-ресторанному маркетингу.

1. Використання маркетингових інновацій в готельно-ресторанній сфері.
2. Брендинг як інноваційний інструмент просування готельно-ресторанного продукту.
3. Створення фірмового стилю інноваційно-активного підприємства.
4. Значення торгівельної марки в інноваційному туризмі.
5. Фірмовий стиль інноваційних моделей обслуговування туристів.
6. Медіапростір для впровадження моделі туристського обслуговування.
7. Інноваційні підходи до створення рекламного контенту.
8. Концепція «блакитного океану» в обслуговуванні іноземних туристів.
9. Зміст та основні завдання щодо розроблення маркетингових програм.
10. Етапи розробки програми маркетингу туристського обслуговування.

Лекція 6. Інформаційні інноваційні моделі в процесах туристського обслуговування.

1. Впровадження інформаційних технологій в інноваційні процеси.
2. Сучасні способи поширення інноваційних продуктів.
3. Використання інформаційних технологій в туризмі.
4. Інноваційність глобальних розподільних систем.
5. Електронна комерція у якості інформаційної інноваційної моделі.
6. Автоматизація в розвитку інноваційного процесу готельно-ресторанної компанії.
7. Віртуалізація в розвитку інноваційного процесу готельно-ресторанної компанії.
8. Специфічні риси системи бронювання турів.
9. Діджиталізація бізнесу готельно-ресторанної компанії.
10. Цифровізація бізнес-процесів туристського обслуговування іноземних туристів вітчизняного інноваційно-активного підприємства.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО СКЛАДАННЯ ГЛОСАРІЮ ЗА ТЕМАМИ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ

Успішне опанування програмового матеріалу, надання системності знанням з курсу, а також підготовка до підсумкового контрольного заходу (ККР) передбачають опанування термінологією з даного напрямку. Саме тому, важливим для засвоєння курсу є складання глосарію і ретельна робота з ним.

Глосарій – це невеличкий словник, в якому зібрані терміни і поняття з однієї теми. Слово походить від грецького «глоса» (переклад, тлумачення). Отже глосарій – це список важких для розуміння (або незнайомих, нових) понять. Глосарій складається із коротких статей (офіційної інформації), в яких дається визначення термінів і понять. Запропоноване завдання доцільно виконувати послідовно під час самостійної роботи над опануванням теоретичного матеріалу. Готуючись до семінарських та практичних занять, студенти поступово складають глосарій з курсу, орієнтуючись на нормативні документи, підручники, словники, енциклопедичні довідники тощо.

Остаточне оформлення глосарію відбувається напередодні підсумкової ККР. Глосарій в електронному (роздрукованому) вигляді подається студентом для перевірки викладачем до написання ККР. Форма подання – комп'ютерний набір (можливим є копіювання інформації з електронних версій нормативно-правових документів, підручників, статей) надрукований на аркушах формату А-4, кегль 14, шрифт - Times New Roman, інтервал – 1,5, мова – українська. Поля: ліве - 30мм, праве -10мм, верх - 20мм, низ - 20мм. Титульна сторінка оформлюється у відповідності до зразку (*сайт НУ «Запорізька політехніка»*).

Обов'язковою умовою виконання завдання є розташування термінів і понять у відповідності з абеткою та посилання на джерело інформації.

Наприклад:

Науково-дослідницька діяльність – це інтелектуальна праця, спрямована на придбання знань, умінь і навичок (Шейко В.М., Кушнарєнко Н.М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності.-К., 2003.- С. 7)

Прикладні наукові дослідження – наукова і науково-технічна діяльність, спрямована на одержання і використання знань для практичних цілей (Закон України «Про наукову і науково-технічну діяльність» // ВВР.-1992.-№12.-Ст.1)

При оцінці виконання проекту враховується повнота виконання (10 термінів і понять), правильність оформлення, та рівень володіння інформацією. Проект захищається на індивідуальному занятті. Максимальна оцінка – **2 бали**. Проект виконаний несвоєчасно оцінюється з урахуванням санкцій (1 бал знімається за запізнення), а через тиждень після встановленого терміну не приймається до розгляду й індивідуальних балів до рейтингу студента не додає.

Складений під час вивчення курсу глосарій в подальшому може (і повинен) використовуватися під час опанування професійно-орієнтованих курсів та написання кваліфікаційної роботи. Глосарій використовується студентами і під час підготовки до модульної контрольної роботи.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО СКЛАДАННЯ ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ ЗА ТЕМАМИ ЛЕКЦІЙ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ

Найдосконалішим з точки зору метрологічних властивостей засобом і педагогічних вимірювань, і освітніх в цілому є стандартизований тест. Досить ефективним та об'єктивним способом оцінювання вважають тестування. Тестування розглядається наразі як спосіб перевірки результатів навчання, визначення рівня навченості чи ступеня готовності до тієї чи іншої діяльності.

Тестування – це метод вимірювання певних властивостей особи за допомогою тесту.

Широке впровадження тестування зумовлене:

- високою технологічністю перевірки результатів тестування;
- незалежністю результатів тестування від суб'єктивної думки тих, хто перевіряє.

Тест – це інструмент, що складається з:

- вивіреної сукупності тестових завдань,
- стандартизованої процедури проведення,
- заздалегідь спроектованої технології опрацювання та аналізу результатів,
- призначений для вимірювання якостей і властивостей особи, зміна яких можлива в процесі систематичного навчання.

Відмінна риса тесту – можливість вимірювання у кількісній і якісній формі, що дозволяє встановити динаміку якості навчання та виконати його діагностичний аналіз. Тести як інструмент вимірювання використовується в більшості країн світу. Тестологія як теорія і практика тестування існує більше 120 років. За цей час накопичений достатній досвід використання тестів.

Професійно підготовлений і використаний тестовий інструмент дає якісну інформацію, яка відповідає реальному стану справ.

По-перше, тести є об'єктивним способом оцінювання. Об'єктивність тестування досягається шляхом стандартизації процедури проведення та неможливістю внесення суб'єктивної складової до оцінки знань студентів.

По-друге, тести – «об'ємний» інструмент. Тести орієнтовані на визначення рівня засвоєння ключових понять, тем і розділів навчальної програми, умінь, навичок. Тестова форма оцінювання дозволяє визначити рівень досягнень студента з усього матеріалу дисципліни, що вивчається.

Третьою істотною відмінністю тестів від традиційних методів контролю є те, що це більш м'який гуманний інструмент, який ставить студентів у рівні умови за рахунок використання єдиної процедури і єдиних критеріїв оцінювання.

По-четверте, тест – «широкий» інструмент. Він розширює традиційну шкалу оцінювання знань. Якщо студент тест виконав на «відмінно», то видно з яким запасом він виконав це завдання. Тестування дозволяє розширити шкалу оцінювання не лише догори, але і донизу.

По-п'яте, тести ефективні з економічної точки зору. При тестуванні основні витрати часу припадають на складання якісного інструментарію. При збільшенні кількості екзаменованих ці витрати розподіляються на них пропорційно, що призводить до зниження загальних витрат.

Тестологія (від англ. test – проба, грецьк. logos – знання) – міждисциплінарна наука про створення якісних та науково обґрунтованих вимірювальних діагностичних методик. Ключовим поняттям тестології є поняття «педагогічний тест».

В.С. Аванесов дає таке визначення поняття педагогічний тест:

«Педагогічним тестом називається система завдань специфічної форми, певного змісту, складності, що зростає – система, яка створюється з метою об'єктивного оцінювання структури і вимірювання рівня підготовленості тих, хто навчається».

Етапи складання тестових завдань за темою:

- 1 етап – уважне вивчення теми.
- 2 етап – визначення мети тестування.
- 3 етап – добір змісту навчального матеріалу.
- 4 етап – проектування матриці тесту.
- 5 етап – формування структури банку тестових завдань.
- 6 етап – формування структури банку тестових відповідей.
- 7 етап – складання банку вірних відповідей.

Приклад тестового завдання:

Ця структура передбачає наявність в туристичній компанії інноваційних відділів, діяльність яких орієнтована на певні сегменти споживачів:

- матрична структура служби маркетингу туристичної компанії;
- сегментна структура служби маркетингу туристичної компанії;
- регіональна структура служби маркетингу туристичної компанії;
- продуктова структура служби маркетингу туристичної компанії.

Завдання щодо складання тестів за темою:

1. скласти 10 тестів за темою
2. кожне тестове завдання повинне складатися із запитання та чотирьох відповідей
3. вірною повинна бути перша відповідь із чотирьох запропонованих
4. нумерація тестів з 1 по 10
5. відповіді на тестові завдання не нумеруються (ні цифрами, ні літерами)

Оцінка за повне виконання завдання щодо складання 10 тестів за темою опорного конспекту лекцій – 2 бали.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ З ДИСЦИПЛІНИ

1. Економічний розвиток суспільства і підприємницької діяльності
2. Дослідження М.Д. Кондратьєва про циклічний розвиток економіки
3. Теорія інноваційних процесів Й. Шумпетера
4. Технологічні устрої розвитку
5. Роль підприємця в інноваційних процесах
6. Поняття інновації та інноваційного менеджменту в туризмі та ГРС
7. Інновації як фактор економічного зростання готельно-ресторанної галузі
8. Вплив політичної, економічної і соціальної сфер на інноваційні процеси в ГРС
9. Роль всесвітньої туристської організації в стимулюванні і поширенні інновацій
10. Державна підтримка і стимулювання інноваційних процесів
11. Регулювання інноваційної діяльності у промислово розвинених країнах
12. Система державного регулювання інноваційних процесів в Україні
13. Проблеми розвитку наукового потенціалу регіонів України
14. Законодавчі акти, які регулюють інноваційну діяльність в Україні
15. Варіанти інноваційної політики в Україні
16. Інновації в управлінні готельно-ресторанними підприємствами
17. Інноваційні процеси в просуванні і комерціалізації готельно-ресторанного продукту
18. Динамічне моделювання готельно-ресторанного бізнесу
19. Управління інноваціями в готельно-ресторанному господарстві
20. Управління знаннями в ГРС
21. Управління сталим розвитком готельно-ресторанної сфери на інноваційних засадах
22. Інтелектуальний продукт як власність
23. Інтелектуальна власність як товар
24. Використання прав на інтелектуальну власність в готельно-ресторанній сфері
25. Охорона і захист інтелектуальної власності
26. Способи охорони і захисту інтелектуальної власності
27. Міжнародні угоди про охорону інтелектуальної власності
28. Нові види і форми організації подорожей
29. Особливості екстремального туризму
30. Інноваційні форми сухопутного туризму
31. Інноваційні форми пригодницьких турів
32. Інноваційні форми повітряного туризму, відпочинку і розваги
33. Інноваційні форми водного туризму
34. Комплексні інноваційні напрями в туризмі
35. Система клубного відпочинку таймшер
36. Аналіз тенденцій розвитку ринку світового медичного туризму

37. Фінансова складова інноваційного потенціалу підприємства
38. Цілі і завдання системи фінансування готельно-ресторанного підприємства
39. Сутність системи фінансування інноваційної діяльності
40. Методи оцінки інноваційних проектів
41. Ризики інноваційних проектів
42. Поняття ризику в підприємницькій діяльності
43. Методи оцінки ризику
44. Критерії визначення новизни моделі обслуговування іноземних туристів
45. Взаємозв'язок стратегії з життєвим циклом моделі туристського обслуговування
46. Планування інноваційної політики обслуговування іноземних туристів
47. Стратегії диверсифікації моделей туристського обслуговування
48. Особливості впровадження стратегії туристського обслуговування іноземних туристів.
49. Характеристика процесу готельно-ресторанного виробництва
50. Специфічні риси глобалізації міжнародного готельно-ресторанного господарства
51. Маркетингові дослідження образу нової моделі обслуговування
52. Планування бюджету під ключові компетентності інноваційної моделі обслуговування
53. Концепція безперервного вдосконалення інноваційної моделі обслуговування
54. Вплив психології сприйняття інноваційної моделі обслуговування іноземними туристами на формування інноваційної стратегії готельно-ресторанного продукту
55. Сучасні вимоги до якості туристського обслуговування іноземних туристів
56. Концепція та моделі якості обслуговування іноземних туристів
57. Нормативне забезпечення систем якості в туристському обслуговуванні
58. Інновації у зовнішньому середовищі готельно-ресторанної компанії
59. Інновації у безпосередньому оточенні готельно-ресторанної компанії
60. Інновації у внутрішньому середовищі готельно-ресторанної компанії
61. Інновації в структурі готельно-ресторанної компанії
62. Проектні структури в управлінні готельно-ресторанною компанією
63. Готельно-ресторанна корпорація як мережева структура
64. Сучасні концепції управління інноваційним готельно-ресторанним підприємством
65. Особливості використання маркетингових інновацій в готельно-ресторанній сфері
66. Брендінг як інноваційний інструмент просування готельно-ресторанного продукту
67. Розуміння фірмового стилю та торгівельної марки в готельно-ресторанному бізнесі
68. Фірмовий стиль інноваційних моделей обслуговування туристів

69. Створення медіапростору для впровадження моделі туристського обслуговування
70. Інноваційні підходи до створення рекламного контенту
71. Концепція «блакитного океану» в обслуговуванні іноземних туристів
72. Сутність, зміст та основні завдання розроблення маркетингових програм
73. Основні етапи розробки програми маркетингу туристського обслуговування
74. Розділи маркетингової програми щодо забезпечення ефективності інноваційної моделі
75. Алгоритм розроблення програми комплексу маркетингу щодо забезпечення ефективності інноваційної моделі обслуговування іноземних туристів
76. Інформаційні технології, їх впровадження в інноваційні процеси
77. Способи поширення інноваційних продуктів
78. Застосування інформаційних технологій в готельно-ресторанному господарстві
79. Глобальні розподільні системи
80. Електронна комерція
81. Автоматизація та віртуалізація в розвитку інноваційного процесу готельно-ресторанної компанії
82. Особливості системи бронювання готелів
83. Інноваційні методи організації послуг харчування для іноземних туристів
84. Інноваційні методи організації послуг розміщення іноземних груп
85. Рекламні технології в просуванні супутніх готельно-ресторанних послуг
86. Використання інформаційних технологій в екскурсійній діяльності
87. Іноземна мова як вид інформації в готельно-ресторанному бізнесі
88. Модель віртуальних екскурсій та віртуальних турів
89. Використання інноваційних каналів збуту нової послуги
90. Інноваційний менеджмент щодо своєчасного оновлення готельно-ресторанного продукту

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Базова література

- 1) Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія / Зайцева В.М., Гурова Д.Д., Корнієнко О.М., Кукліна Т.С., Журавльова С.М. – Запоріжжя: Дике Поле, 2015. – 144 с.
- 2) Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособие. – М.: Советский спорт, 2002. – 320 с.
- 3) Новиков В.С. Инновации в туризме. - М.: Академия, 2007. – 208 с.

Допоміжна література

- 1) Александрова А.Ю., Ступина О.Г. Туристське регіонаознавство: вплив регіональної –інтеграції на світовий туристичний ринок: монографія / А.Ю. Александрова, О.Г. Ступіна. – М.: КноРус, 2014. – 214 с.
- 2) Безрутченко Ю.В. Маркетинг в соціально-культурному сервісі і туризмі: навч. посібник / Ю.В. Безрутченко. - 2 вид. - М.: Дашков, 2014. - 430 с.
- 3) Бернет Д., Мориарти С. Маркетинговые коммуникации: интегрированный подход. – СПб.: Питер, 2016. – 322 с.
- 4) Василенко В.О. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посібник / В.О. Василенко, Т.І. Ткаченко. – Київ: Освіта України, 2014. – 508 с.
- 5) Ілляшенко С. М. Інноваційний менеджмент : підручник / С. М. Ілляшенко. – Суми : Університетська книга, 2015. – 334 с.
- 6) Ілляшенко С. М. Управління інноваційним розвитком : навч. посіб. / С. М. Ілляшенко. – Суми: Університетська книга, 2015. – 324 с.
- 7) Інновінг в туризмі: монографія / А.А. Мазаракі, С.В. Мельниченко, Г.І. Михайліченко, Т.І. Ткаченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 532 с.
- 8) Кляп М.П. Сучасні різновиди туризму: навч. посібник / М. П. Кляп, Ф. Ф. Шандор. – Київ: Знання, 2011. – 334 с.
- 9) Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н.Є. Кудла. – Київ: Знання, 2012. – 343 с.
- 10) Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі : підручник / Н.Є. Кудла. – Київ: ЦУЛ, 2015. – 328 с.
- 11) Маркетинг і менеджмент інноваційного розвитку : монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. С.М. Ілляшенка. – Суми: Університетська книга, 2015. – 728 с.
- 12) Михайліченко Г.І. Інноваційний розвиток туризму : монографія / Г.І. Михайліченко; Київ. нац. торг.-економ. ун-т. – Київ : КНТЕУ, 2013. – 608 с.
- 13) Можливості та розвиток сучасного туризму: світовий та національний досвід: монографія / Заг. ред. Зайцевої В.М. - Запоріжжя: ЛПКС, 2014. – 276 с.
- 14) Мунін Г.Б. Маркетинг туризму: економікоорганізаційні аспекти : підручник / Г.Б. Мунін, В. Лук'янов, В. Гарагонич. – К.: Кондор, 2011. – 430 с.
- 15) Панченко Ю.В., Лугінін О. Є., Фомішин С.В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму: навч. посібник./ Ю.В. Панченко, О.Є. Лугінін, С.В. Фомішин. – Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2013. – 342 с.

16) Проектування курортів: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 304 с.

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

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

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

Інформаційні ресурси

1) Асоціація малих готелів та апартаментів України. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.smallhotels.com.ua>> [Посилання дійсне на 26.08.2019 р.].

2) Державний комітет статистики України. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.ukrstat.gov.ua>> [Посилання дійсне на 26.08.2019 р.].

3) Державна служба туризму і курортів. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <<http://www.tourism.gov.ua>> [Посилання дійсне на 20.08.2019 р.].

4) Гостиничний бізнес online. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua>> [Посилання дійсне на 29.08.2019 р.].

5) Особливості надання послуг розміщення іноземним туристам. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm> [Посилання дійсне на 26.08.2019 р.].

6) Отчеты Всемирной туристической организации. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://tourlib.net/wto.htm>> [Посилання дійсне на 26.08.2019 р.].

7) Hotelstars Union. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua/2010/12/hotelstars/>> [Посилання на 21.08.2019 р.].

8) Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.greentour.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.08.2019 р.].

9) Українська інформаційна система. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <<http://www.utis.com.ua>> [Посилання дійсне на 26.08.2019 р.].

10) Довідка по туризму. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tour-spravka.kiev.ua>> [Посилання дійсне на 26.08.2019 р.].

11) Онлайн-служба бронювання готелів. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.all-hotels.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.08.2019 р.].

12) Новини зі світу туризму. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.visas.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.08.2019 р.].

13) Буковинський веб-сайт «Туркомпас»: нормативна база, довідкова інформація, послуги, Буковинські Карпати. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <<http://www.tourcompas.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.08.2019 р.].

14) Про активний відпочинок у Карпатах. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.karpaty.com.ua>> [Посилання дійсне на 21.08.2019 р.].

ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА РОЗПОДІЛ БАЛІВ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВИКОНАНИХ ЗАВДАНЬ

Засоби оцінювання

Для денної форми навчання:

- 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 в туристському обслуговуванні іноземних туристів (на лекційних та практичних заняттях);
- вирішення ситуаційних вправ на практичних заняттях;
- модульна контрольна робота (тестовий контроль).

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

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)
Поточний контроль	60	60
Лекції	16 (4 лекцій*4)	12 (3 лекцій*4)
Практичні	35 (7 пр. зан.*5)	35 (7 пр. зан.*5)
Індивідуальна самостійна робота (ІДЗ)	9	13
Модульна контрольна робота (МК)	40	40
Всього по змістовим модулям 1 та 2	100	100
Всього за вивчення дисципліни	100 (3M1 + 3M2 / 2)	

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
85-89	B	добре	
75-84	C		
70-74	D		
60-69	E	задовільно	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни