

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

з дисципліни «Організація екскурсійних послуг»

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

Запоріжжя
2019

Методичні рекомендації з дисципліни «Організація екскурсійних послуг» до виконання лабораторних занять та самостійної роботи студентів для студентів спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання / Укл.: В.Л. Прусс. – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2019. – 32 с.

Укладачі: В.Л. Прусс ст. викладач

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

Відповідальний за випуск: В.Л. Прусс

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

Протокол № 1 від 29.08.2019

ЗМІСТ

	с.
Вступ.....	4
План лабораторних занять.....	6
Самостійна (індивідуальна) робота.....	26
Завдання для контрольних робіт студентів заочної форми навчання.....	27
Перелік питань до екзамену.....	29
Рекомендована література.....	35
Критерії оцінювання.....	38

ВСТУП

Мета навчальної дисципліни – формування професійних навичок у майбутніх фахівців. Уміння аналізувати та формувати кола знань з історії, теорії та практики екскурсійної справи.

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

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати:

загальні компетентності:

Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісні взаємодії при вирішенні поставлених завдань; здатність підтримувати загальний рівень фізичної активності й здоров'я для ведення активної соціальної та професійної діяльності; здатність до сприйняття культури та звичаїв інших країн і народів, толерантного ставлення до національних, расових, конфесійних відмінностей, здібність до міжкультурних комунікацій у туристичній сфері;

фахові компетентності:

Здатність аналізувати та застосовувати на практиці вітчизняний і закордонний досвід екскурсології, спроможність використовувати сучасні теоретичні підходи до організації екскурсійного процесу, розробки та впровадження інноваційного екскурсійного продукту, здатність до практичного застосування методики й техніки підготовки та проведення екскурсій для різних категорій туристів, спроможність забезпечувати й підвищувати свою професійну майстерність як екскурсовода.

Очікувані програмні результати навчання:

Знання теоретико-методологічних засад організації екскурсійного процесу, психологічних та педагогічних аспектів екскурсійної діяльності, основних вимог до розробки та реалізації екскурсійного продукту, техніки підготовки і проведення різних видів

екскурсій, їх методичне забезпечення, компонентів професійної майстерності екскурсовода.

Уміння організовувати екскурсійний процес, розробляти інноваційний екскурсійний продукт та реалізовувати на практиці різні форми та методи роботи з екскурсантами, удосконалювати екскурсійну майстерність.

ПЛАН ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 1 (4 години).

Тема: Вступ до курсу. Екскурсія, її сутність

Мета: ознайомлення з основними теоретико-методологічними положеннями екскурсознавства та науково-прикладних засад організації екскурсійної діяльності.

Питання до обговорення:

1. Історія розвитку екскурсійної справи в Україні.
2. Сучасний стан екскурсійної справи в світі та Україні.
3. Система підготовки спеціалістів екскурсійної справи в галузі туризму.
4. Поняття екскурсії.
5. Основні ознаки екскурсії.
6. Тематика екскурсії.
7. Розвиток тематики екскурсій в залежності від екскурсійних можливостей краю, наявності та характеру екскурсійних об'єктів.
8. Багатопланові екскурсії.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Короткий глосарій з тематики занотувати.

Рекомендована література:

1. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособие. – М.: Советский спорт, 2012. – 320 с.
2. Контроль за качеством экскурсий: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ «Турист», 2012. – 172 с.

3. Эстетическое воспитание на экскурсиях: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ, 2013. – 160 с.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2013. – 324 с.
5. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения: – Минск: «Университет», 2010. – 238 с.
6. Информационные технологии в туризме. – М.: РМАТ, 2016. – 180 с.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 2 (4 години).

Тема: МЕТОДИКА ПІДГОТОВКИ ЕКСКУРСІЙ

Мета: Використання методів повідомлення аудиторії знаь з основ професійної майстерності екскурсовода

Питання до обговорення:

1. Організація та зміст процесу розробки нової екскурсії.
2. Творча група, її склад. Колективний характер роботи. Функції керівника.
3. Розподіл і виконання обов'язків членів групи.
4. Термін підготовки екскурсії.
5. Індивідуальний текст екскурсії, його особливості. Структура тексту.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Короткий глосарій з тематики занотувати.

Рекомендована література:

1. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособие. – М.: Советский спорт, 2012. – 320 с.
2. Контроль за качеством экскурсий: Метод. рекомендации. – М.:

ЦРИБ «Турист», 2012. – 172 с.

3. Эстетическое воспитание на экскурсиях: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ, 2013. – 160 с.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2013. – 324 с.
5. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения: – Минск: «Университет», 2010. – 238 с.
6. Информационные технологии в туризме. – М.: РМАТ, 2016. – 180с.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 3 (4 години).

Тема: ТЕХНІКА ВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЇ

Мета: Ознайомлення з основними техніками та методами ведення екскурсії

Питання до обговорення:

1. Вимоги до техніки ведення екскурсії.
2. Знайомства екскурсовода з групою.
3. Адресний характер розповіді екскурсовода.
4. Виконання індивідуального тексту (карток) під час проведення екскурсії.
5. Повернення екскурсантів до транспорту.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Короткий глосарій з тематики занотувати.

Рекомендована література:

1. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособие. – М.: Советский спорт, 2012. – 320 с.
2. Контроль за качеством экскурсий: Метод. рекомендации. – М.:

- ЦРИБ «Турист», 2012. – 172 с.
3. Эстетическое воспитание на экскурсиях: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ, 2013. – 160 с.
 4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2013. – 324 с.
 5. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения: – Минск: «Университет», 2010. – 238 с.
 6. Информационные технологии в туризме. – М.: РМАТ, 2016. – 180с.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 4 (4 години).

Тема: ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ РІЗНИХ ВИДІВ ЕКСКУРСІЙ

Мета: Ознайомлення з різними видами екскурсій, а також методами їх проведення

Питання до обговорення:

1. Характерні особливості проведення міських (пішохідних із використанням транспорту) екскурсій.
2. Характерні особливості проведення замських, музейних, виробничих, комплексних екскурсій.
3. Особливості проведення екскурсії за різною тематикою.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Короткий глосарій з тематики занотувати.

Рекомендована література:

1. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособие. – М.: Советский спорт, 2012. – 320 с.
2. Контроль за качеством экскурсий: Метод. рекомендации. – М.:

ЦРИБ «Турист», 2012. – 172 с.

3. Эстетическое воспитание на экскурсиях: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ, 2013. – 160 с.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2013. – 324 с.
5. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения: – Минск: «Университет», 2010. – 238 с.
6. Информационные технологии в туризме. – М.: РМАТ, 2016. – 180с.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 5 (4 години).

Тема: ПРОФЕСІЙНА МАЙСТЕРНІСТЬ ЕКСКУРСОВОДА

Мета: Засвоєння основних положень професійної майстерності екскурсовода та вмінь, які застосовуються у сфері надання екскурсійних послуг.

Питання до обговорення:

1. Підвищення кваліфікації екскурсовода.
2. Психологічні завдання екскурсовода: формування та підтримання інтересу до екскурсії, організація уваги на екскурсії.
3. Особистість екскурсовода.
4. Вимоги до екскурсовода, його права й обов'язки.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Короткий глосарій з тематики занотувати.

Рекомендована література:

1. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособие. – М.: Советский спорт, 2012. – 320 с.

2. Контроль за качеством экскурсий: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ «Турист», 2012. – 172 с.
3. Эстетическое воспитание на экскурсиях: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ, 2013. – 160 с.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2013. – 324 с.
5. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения: – Минск: «Университет», 2010. – 238 с.
6. Информационные технологии в туризме. – М.: РМАТ, 2016. – 180с.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 6 (4 години).

Тема: ЯКІСТЬ ЕКСКУРСІЙ, ЗАСОБИ ЇЇ ОЦІНКИ

Мета: Ознайомлення з чинниками, які можуть вплинути на якість проведення екскурсії та засобами їх оцінки.

Питання до обговорення:

1. Рецензування методичної документації екскурсії.
2. Методика прослуховування.
3. Основні критерії оцінки екскурсії.
4. Аналіз карток прослуховування.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Короткий глосарій з тематики занотувати.

Рекомендована література:

1. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособие. – М.: Советский спорт, 2012. – 320 с.
2. Контроль за качеством экскурсий: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ «Турист», 2012. – 172 с.

3. Эстетическое воспитание на экскурсиях: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ, 2013. – 160 с.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2013. – 324 с.
5. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения: – Минск: «Университет», 2010. – 238 с.
6. Информационные технологии в туризме. – М.: РМАТ, 2016. – 180с.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 7 (4 години).

Тема: ЕКСКУРСІЯ ЯК МЕТОД ІНФОРМАЦІЇ В ТУРИЗМІ

Мета: Ознайомлення з методами доведення до екскурсантів інформації у галузі туристичного обслуговування.

Питання до обговорення:

1. Види методів інформації в екскурсії.
2. Екскурсія як метод інформації.
3. Які основні методи підготовки екскурсії.
4. Методи складання екскурсії по місту.

Хід заняття:

1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми.
2. Короткий глосарій з тематики занотувати.

Рекомендована література:

1. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособие. – М.: Советский спорт, 2012. – 320 с.
2. Контроль за качеством экскурсий: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ «Турист», 2012. – 172 с.
3. Эстетическое воспитание на экскурсиях: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ, 2013. – 160 с.

4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2013. – 324 с.
5. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения: – Минск: «Университет», 2010. – 238 с.
6. Информационные технологии в туризме. – М.: РМАТ, 2016. – 180с.

САМОСТІЙНА (ІНДИВІДУАЛЬНА) РОБОТА

Виконання індивідуального самостійного завдання можливе у вигляді реферату за наступними варіантами:

1. Основні визначення та ознаки екскурсії.
2. Підготовка тексту екскурсії. Контрольний та індивідуальний тексти екскурсії.
3. Характерні особливості проведення екскурсій.
4. Функції екскурсії.
5. Особливості проведення екскурсій за різною тематикою.
6. Розвиток екскурсійної справи в Україні.
7. Комплектування «Портфеля екскурсовода».
8. Екскурсійний метод.
9. Типологія екскурсійних груп.
10. Екскурсійний аналіз.
11. Складання технологічної карти.
12. Особливості підготовки та проведення екскурсій для різних груп екскурсантів.
13. Класифікація екскурсій.
14. Класифікація методичних прийомів, розподіл на групи за їх призначенням.
15. Вимоги до екскурсовода, його права та обов'язки.
16. Тематика екскурсій.
17. Методичні прийоми показу.
18. Складові професійні майстерності екскурсовода.

19. Основні етапи підготовки екскурсії, їх послідовність.
 20. Методичний прийом руху.
 21. Культура та техніка мови екскурсовода. Невербальні засоби мовлення.
 22. Визначення мети екскурсії, вибір теми.
 23. Методичні прийоми розповіді.
 24. Педагогічна діяльність екскурсовода.
 25. Методи проведення екскурсії в Запоріжжі.
 26. Особливі методичні прийоми.
 27. Формування та підтримання інтересу до екскурсії.
 28. Складання маршруту екскурсії. Об'їзд (обхід) маршруту.
 29. Прийоми демонстрації наочних матеріалів.
- Засоби активізації уваги на екскурсії.

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 книжц.. 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. Складання маршруту екскурсії.

2. Типологія екскурсійних груп.

Варіант 2.

1. Культура та техніка мови екскурсовода. Невербальні засоби мовлення.

2. Методичні прийоми показу.

Варіант 3.

1. Методика та порядок проведення екскурсії.

2. Складові професійної майстерності екскурсовода.

Варіант 4.

1. Історія розвитку екскурсійної справи.

2. Методичний прийом руху.

Варіант 5.

1. Техніка ведення екскурсії.

2. Педагогічна діяльність екскурсовода.

Варіант 6.

1. Методи проведення екскурсій в місті Запоріжжі.

2. Вимоги до екскурсовода, його права та обов'язки.

Варіант 7.

1. Класифікація екскурсій.

2. Комплектування «портфеля» екскурсовода.

Варіант 8.

1. Підготовка тексту екскурсії.

2. Складання маршруту екскурсії. Об'їзд (обхід) маршруту.

Варіант 9.

1. Контрольний та індивідуальний тексти екскурсії.

2. Засоби активізації уваги на екскурсії

Варіант 10.

1. Складання технологічної карти.

2. Особливості підготовки та проведення екскурсій для різних груп екскурсантів.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЕКЗАМЕНУ

1. Основні визначення та ознаки екскурсії.
2. Роль екскурсійної практики у розвитку екскурсійної справи.
3. Значення теорії в розвитку екскурсійної справи.
4. Функції екскурсії.
5. Екскурсійний аналіз.
6. Класифікація екскурсій.
7. Організація розробки процесу нової екскурсії.
8. Основні етапи підготовки екскурсії, їх послідовність.
9. Визначення мети екскурсії, вибір теми.
10. Складання маршруту екскурсії. Об'їзд (обхід) маршруту.
11. Підготовка тексту екскурсії. Контрольний та індивідуальний тексти екскурсії.
12. Комплектування «Портфеля екскурсовода».
13. Складання технологічної карти.
14. Класифікація методичних прийомів, розподіл на групи за їх призначенням.
15. Методичні прийоми показу.
16. Методичні прийоми руху.
17. Методичні прийоми розповіді.
18. Особливі методичні прийоми.
19. Знайомства екскурсовода з групою. Забезпечення порядку в транспорті та під час виходу до об'єктів.
20. Розміщення групи біля об'єкту. Вибір місця для екскурсовода.
21. Використання екскурсоводом індивідуального тексту, «портфеля екскурсовода».
22. Відповіді на питання екскурсантів.
23. Використання мікрофону та інших технічних засобів.
24. Характерні особливості проведення екскурсій.
25. Особливості проведення екскурсій за різною тематикою.
26. Принцип диференційного підходу, його суть.
27. Типологія екскурсійних груп.

28. Особливості підготовки та проведення екскурсій для різних груп екскурсантів.
29. Вимоги до екскурсовода, його права та обов'язки. Особистість екскурсовода.
30. Професійні складові майстерності екскурсовода.
31. Культура та техніка мови екскурсовода.
32. Невербальні засоби мовлення.
33. Педагогічна діяльність екскурсовода.
34. Формування та підтримання інтересу до екскурсії.
35. Засоби активізації уваги на екскурсії.
36. Особливості розташування об'єкту.
37. Охорона пам'ятників історії та мистецтва.
38. Поняття «професійна культура екскурсовода».
39. Класифікація жестів, які використовуються в показі.
40. Методи проведення екскурсії в Запоріжжі.
41. Тематика екскурсій.
42. Як екскурсійне обслуговування впливає на види та форми туризму.
43. Аналіз карток прослуховування.
44. Рецензування методичної документації екскурсії.
45. Знайомство з експозиціями та фондами музеїв, картинних галерей та виставок по темі.
46. Відбір і перевірка на практиці методичних прийомів проведення екскурсії.
47. Прийоми, що спрямовані на створення умов для ефективного проведення екскурсії.
48. Методичні прийоми в екскурсії як засіб дій екскурсовода.
49. Складання маршруту екскурсії.
50. Повернення екскурсантів до транспорту.
51. Соціально-демографічні та соціально-професійні основи диференціації.
52. Педагогічна діяльність екскурсовода.
53. Підвищення кваліфікації екскурсовода.

- 54.Методика розбору екскурсії.
- 55.Назвіть основні види туристичних та екскурсійних підприємств.
- 56.Знайомства екскурсовода з групою. Забезпечення порядку в транспорті та під час виходу до об'єктів.
- 57.Розміщення групи біля об'єкту. Вибір місця для екскурсовода.
- 58.Використання екскурсоводом індивідуального тексту, «портфеля екскурсовода».
- 59.Визначення мети екскурсії, вибір теми.
- 60.Складання маршруту екскурсії. Об'їзд (обхід) маршруту.
- 61.Підготовка тексту екскурсії. Контрольний та індивідуальний тексти екскурсії.
- 62.Типологія екскурсійних груп.
- 63.Особливості підготовки та проведення екскурсій для різних груп екскурсантів.
- 64.Які риси дозволяють розглядати екскурсію як туристичну послугу.
- 65.Професійні складові майстерності екскурсовода.
- 66.Культура та техніка мови екскурсовода.
- 67.Невербальні засоби мовлення.
- 68.Типологія екскурсійних груп.
- 69.У чому полягає різниця між темою та назвою екскурсії.
- 70.Яку роль виконує вступ, основна частина та висновок по екскурсії.
- 71.Професійні складові майстерності екскурсовода.
- 72.Культура та техніка мови екскурсовода.
- 73.Невербальні засоби мовлення.
- 74.Види екскурсійно-інформаційної діяльності в туризмі.
- 75.Методи проведення екскурсії в Запоріжжі.
- 76.Класифікація методичних прийомів,розподіл на групи за їх призначенням.
- 77.Методичні прийоми показу.
- 78.Методичні прийоми руху.
- 79.Методичні прийоми розповіді

80. Роль екскурсійної практики у розвитку екскурсійної справи.
81. Значення теорії в розвитку екскурсійної справи.
82. Функції екскурсії.
83. Охарактеризуйте перелік технологічних документів, які визначаються як результат проектування послуги «екскурсія».
84. Яку роль виконують логічні переходи в екскурсії, наведіть їх види та призначення.
85. Яку основні жести використовують екскурсоводи.
86. Складання маршруту екскурсії.
87. Повернення екскурсантів до транспорту.
88. Соціально-демографічні та соціально-професійні основи диференціації.
89. Педагогічна діяльність екскурсовода.
90. Підвищення кваліфікації екскурсовода.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Гуляев В.Г. Туристские перевозки (Документы, правила, формуляры, технология). – М.: Финансы и статистика, 2012. – 178 с.
2. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. М.: Изд-во «ПРИОР», 2012. – 240 с.
3. Наumenко Г.Ф. Методика организации непрерывного обучения экскурсоводов: Учебное пособие. – М.: ЦРИБ «Турист», 2014. – 138 с.
4. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учебное пособие. – М.: ЦРИБ «Турист», 2011. – 121с.
5. Пузакова Е.П., Честникова В.А. Международный туристический бизнес: М.: Экспертное бюро, 2012. – 175 с.

Допоміжна

1. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособие. – М.: Советский спорт, 2012. – 320 с.
2. Контроль за качеством экскурсий: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ «Турист», 2012. – 172 с.
3. Эстетическое воспитание на экскурсиях: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ, 2013. – 160 с.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2013. – 324 с.
5. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения: – Минск: «Университет», 2010. – 238 с.
6. Информационные технологии в туризме. – М.: РМАТ, 2016. – 180 с.
7. Дурович А.П., Копанев А.С. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие. – Минск: Экономпресс, 2012. – 280 с.
8. Исмаев Д.К. Работа туристических фирм по организации зарубежных поездок: Учеб. пос. – М.: НОУ «Промінь», 2012. – 230 с.
9. Сичинаева В.А. Экскурсионная работа: Пособие для учителей. – М.: Просвещение, 2011. – 321 с.
10. Организация и проведение циклов экскурсий: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ «Турист», 2009 – 138 с.
11. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник. – РМАТ, 2011. – 260 с.

12. Екскурсія – активна форма організації культурного дозуга: Метод. Рекомендації. – М.: ЦРИБ «Турист», – 2010. – 99 с.

13. Колота А.М. Мотивація, стимулювання й оцінка персоналу: Навчальний посібник. – К.: КНЕУ, 2012. – 224 с.

14. Інформаційні ресурси

1. Державна служба туризму і курортів – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tourism.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.].

2. Державний комітет статистики України – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.ukrstat.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.].

3. Отчеты Всемирной туристической организации. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://tourlib.net/wto.htm>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.].

4. Стан, проблеми та перспективи розвитку туристичної індустрії в Україні. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.edureferat.com>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.].

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

6. Новини туризму – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.indexua.com>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.].

7. Екскурсійна справа. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://referats.net.ua/view/40592>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.].

8. Сучасний стан туристичної діяльності. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://bigreferat.com/ukr/bigreferat993.html>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.].

9. Класифікаційні системи в екскурсійному обслуговуванні. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.hotelstars.org>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.].

10. Аналітика и исследования туризма в Украине – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.socmart.com.ua>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.].

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 викладача у визначеному в конспекті полі.

Відвідування студентом лекції та її наявність в ОКЛ з

дисципліни «Технологія ресторанної справи» дає студенту **3 бали** в кожному змістовному модулі.

Робота на лабораторних заняттях:

Під час лабораторних занять студенти усно доповідають на питання. Активна робота студента на занятті оцінюється в 7 балів.

Критерії оцінки на лабораторному занятті

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

Самостійна робота студентів

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на лабораторному занятті. Така форма надає студенту можливість отримати максимум **20** додаткових балів в кожному модулі.

Критерії оцінки індивідуального завдання:

1 модуль	2 модуль	Критерії оцінки
20-15	20-15	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.
14-9	14-9	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.
8-3	8-3	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.
2-0	2-0	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 (тестів). В структурі навчання виділяють 2 змістовних модулі. Тобто студенти

двічі за семестр складає модульний контроль та має можливість набрати максимум **31 бал** в 1 модулі. Контрольна робота в першому модулі містить 25 тестових питань (кожна правильна відповідь оцінюється в **1 бал**) та заповнення таблиці (6 рядків – **6 балів**).

В другому модулі складання модульного контролю дає студенту **30 балів**. Контрольна містить 30 тестових питань. Кожна правильна відповідь за питання тесту 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 завдання до індивідуальні завдання роботи, що пропонуються в робочій програмі.

ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Зведена таблиця набору балів за семестр

1 модуль (максимум балів)		2 модуль (максимум балів)	
Лекції	9 (3 лекції*3 бали)	Лекції	12 (4 лекції*3 бали)
Лабораторні	40	Лабораторні	38
Самостійна робота/ІДЗ	20	Самостійна робота/ІДЗ	20
Контрольна робота	31	Контрольна робота	30
Всього	100	Всього	100

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на екзамен і скласти усно.

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕНІ:

Екзаменаційний білет містить 3 теоретичних питання, які мають узагальнений комплексний характер. Відповідь на кожне завдання

оцінюється за 100-бальною шкалою залежно від рівня знань.

**Критерії оцінювання кожного з питань, які виносяться на
екзамен**

Рівень знань	Оцінка за 100- бальної шкалою	Критерії оцінювання відповіді
Відмінний рівень	90 – 100	Відповідь студента: - містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання основних понять і категорій та взаємозв'язку між ними, вірно розуміння змісту основних теоретичних положень; - вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання різних наукових концепцій та підходів щодо певної науково-теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням; - здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми.
Добрий рівень	75 – 89	Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь містить наступні недоліки: - недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання; - недостатньо детально розкритий предмет запитання, а основні поняття носять тезисний характер;

		- окремі формулювання є нечіткими; міститься інформація, котра не відноситься до змісту екзаменаційного питання;
Задовільний рівень	60 – 74	Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: - зміст відповіді свідчить про прогалини у знаннях з відповідного питання або ж про невірне розуміння окремих аспектів поставленого питання; - відповідь викладена недостатньо аргументовано та/або з порушенням правил логіки при поданні матеріалу; - відповідь не містить аналізу проблемних аспектів поставленого питання, свідчить про недостатню обізнаність з основними науковими теоріями і концепціями, що стосуються відповідного питання;
Незадовільний рівень	0 – 59	Студент взагалі не відповів на питання, або його відповідь є неправильною, тобто містить грубі змістовні помилки щодо принципових аспектів поставленого питання. Аргументація відсутня взагалі або ж є абсолютно безсистемною чи алогічною.

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів). Студенти двічі за семестр складають модульний контроль та мають можливість набрати максимум 10 балів з кожного. Правильна відповідь 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.

Зведена таблиця набору балів за семестр

1 модуль (максимум балів)		2 модуль (максимум балів)
Лекції	21 (7 лекц.*3)	Лекції
Лабораторні	49 (7 лаб.зан*7)	Лабораторні
Самостійна робота/ІДЗ	20	Самостійна робота/ІДЗ
Тестові завдання (МК 1)	10	Тестові завдання (МК 2)
Всього	100	Всього

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на екзамен і скласти усно мінімум 3 питання за переліком та виконати тести.

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕНІ:

Екзаменаційний білет містить 3 теоретичних питання, які мають узагальнений комплексний характер. Відповідь на кожне завдання оцінюється за 100-бальною шкалою залежно від рівня знань.

Критерії оцінювання кожного з питань, які виносяться на іспит

Рівень знань	Оцінка за 100-бальною шкалою	Критерії оцінювання відповіді
Відмінний рівень	90 – 100	Відповідь студента: - містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання основних понять і

		категорій та взаємозв'язку між ними, вірне розуміння змісту основних теоретичних положень; - вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання різних наукових концепцій та підходів щодо певної науково-теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням; - здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми.
Добрий рівень	75 – 89	Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь містить наступні недоліки: - недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання; - недостатньо детально розкритий предмет запитання, а основні поняття носять тезисний характер; - окремі формулювання є нечіткими; міститься інформація, котра не відноситься до змісту екзаменаційного питання;
Задовільний рівень	60 – 74	Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: - зміст відповіді свідчить про прогалини у знаннях з відповідного питання або ж про невірне розуміння окремих аспектів поставленого питання; - відповідь викладена недостатньо

		аргументовано та/або з порушенням правил логіки при поданні матеріалу; - відповідь не містить аналізу проблемних аспектів поставленого питання, свідчить про недостатню обізнаність з основними науковими теоріями і концепціями, що стосуються відповідного питання;
Незадовільний рівень	0 – 59	Студент взагалі не відповів на питання, або його відповідь є неправильною, тобто містить грубі змістовні помилки щодо принципових аспектів поставленого питання. Аргументація відсутня взагалі або ж є абсолютно безсистемною чи алогічною.

В залежності від кількості допущених помилок викладач вирішує питання щодо оцінки з кожного питання в межах визначеного бального діапазону. Результат екзамену визначається шляхом ділення суми балів, отриманих за всі 3 питання, на їх кількість.

Бали отримані студентом за 2 модулі (середнє арифметичне) та бали за екзамен підсумовуються та вираховується середнє арифметичне.

Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу.

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

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

Після перевірки викладачем контрольної роботи, студент допускається до усного екзамену, який проходить у вигляді захисту виконаної ним контрольної роботи. Кожне з двох питань оцінюється в 25 балів максимум.

Критерії оцінки контрольної роботи для заочників:

Контрольна робота, письмова та усний захист	Критерії оцінки
25-20	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
19-15	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
14-10	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
9-6	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
5-2	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.
1-0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

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

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	визначення
		для екзамену	
90 – 100	A	відмінно	відмінно – відмінне виконання з незначною кількістю помилок
85-89	B	добре	дуже добре – вище від середнього рівня, але з деякими поширеними помилками
75-84	C		добре – в цілому правильне виконання, але з помилками
70-74	D	задовільно	задовільно – виконання в повному обсязі, але зі значною кількістю недоліків
60-69	E		достатньо – виконання задовільняє мінімальні критерії
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно – недостатньо: необхідно доопрацювати
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним курсом	незадовільно - необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням курсу