



Силабус курсу Моніторинг готельно-ресторанних послуг

ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 24 Сфера обслуговування
спеціальність – 242 Туризм
освітньо-професійна програма «Туризм»

Рік навчання: 1, Семестр: 1

Кількість кредитів: 4

Мова навчання: українська

ПП

Керівник курсу

Лілія Петрівна КОНДРАЦЬКА

к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу

Контактна інформація

liliya.kondratska@ukr.net, (0352) 47-50-75

Опис дисципліни

Дисципліна «Моніторинг готельно-ресторанних послуг» спрямована на формування у студентів теоретичних знань та вироблення практичних навичок збору кон'юнктурної інформації, аналітичного опрацювання даних економічних поглядів, поглиблене вивчення особливостей методології і набуття практичного досвіду організації та проведення моніторингу туристичних послуг; використання сучасних методик для здійснення моніторингу та прогнозування коливання попиту та пропозиції на світовому ринку туристичних і готельно-ресторанних послуг з метою прийняття адекватних економічній ситуації підприємницьких рішень.

Структура курсу

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Контрольні заходи
2/1	Тема 1. Сутність, класифікаційні критерії та специфічні ознаки проведення моніторингу туристичних послуг	Володіти розумінням основних понять та термінів процесу туристичних послуг, базового понятійного апарату щодо організації моніторингу туристичних послуг. Характеризувати стан туристичної галузі з врахуванням її специфіки, проводити типологію рекреаційних підприємств та класифікувати їх послуги залежно від здійснюваних функцій. Розуміти основні принципи та види організації моніторингу туристичних послуг, проводити аналіз застосовуваних державою важелів впливу на розвиток туристичної галузі.	Тести, питання

2/1	Тема 2. Основні засади та правові аспекти організації моніторингу туристичних послуг	Розуміти поняття моніторингу, його місії, цілей, функцій, місця в системі надання туристичних послуг. Вміти систематизувати економічні аспекти у сфері регулювання моніторингу туристичних послуг, обґрунтовувати переваги створення певного виду турсервісерайзера бізнесу. Володіти законодавчими та нормативно-правовими інструментами які використовуються для моніторингу ринку туристичних послуг.	Кейси, тести, питання, робота в групах, задачі
2/1	Тема 3. Організаційні та методичні основи моніторингу регіональної специфіки туристичних послуг	Відстежувати тенденції функціонування регіонального ринку туристичних послуг, встановлювати взаємозв'язок між розвитком туризму та соціально-економічними процесами у країні. Проводити аналіз інформації для здійснення моніторингу регіональної специфіки туристичних послуг; виявляти особливості цінової стратегії та її вплив на розвиток турсервісерайзера бізнесу; обґрунтовувати роль моніторингу регіональної специфіки туристичних послуг до малих і середніх туристичних підприємств та їх іміджу.	Кейси, тести, питання, робота в групах
2/2	Тема 4. Чинники формування та умови розвитку моніторингу міжнародних туристичних послуг	Знати сутність методики моніторингу міжнародних туристичних послуг, використовувати механізми системного підходу, виявляти взаємозв'язки з її складовими. Розуміти інструменти регулювання моніторингу міжнародних туристичних послуг. Знати критерії оцінки та відбору міжнародних туристичних послуг та дотримуватись порядку їх виконання, розробляти правила поведінки та безпеки туристів під час подорожей, грамотно складати угоди з використанням моніторингу усіх туристичних бізнес-процесів	Кейси, тести, питання, робота в групах, задачі
2/1	Тема 5. Інформаційно-аналітичні показники забезпечення моніторингу туристичних послуг	Знати основні види і форми інформаційно-аналітичних показників, які використовуються для моніторингу туристичних послуг. Відстежувати тенденції функціонування прогнозової, планової, облікової, нормативної інформації та інформації для аналізу діяльності і оперативного управління турсервісерайзера бізнесу. Визначати та вимірювати переваги та недоліки первинної та вторинної інформації щодо моніторингу туристичних послуг. Давати характеристику основних джерел інформації щодо моніторингу в туристичній сфері.	Кейси, тести, питання, робота в групах, задачі

2/1	Тема 6. Особливості статистичного дослідження моніторингу туристичних послуг	Володіти розумінням основних понять та термінів процесу статистичного спостереження в туризмі, базового понятійного апарату щодо організації моніторингу туристичних послуг. Розуміти основні організаційні форми статистичного спостереження управління туристичною галуззю; проводити аналіз статистичних показників у сфері регулювання туристичних послуг.	Тести, питання, задачі
2/1	Тема 7. Аналіз та технологія проведення моніторингу туристичних послуг адміністративних областей України	Характеризувати стан розвитку туристичного бізнесу адміністративних областей України. Знати інфраструктурні туристичні ресурси, які впливають на територіальну організацію моніторингу туристичних послуг адміністративних областей. Виявляти основні ознаки, на які слід звертати увагу при здійсненні тієї чи іншої туристичної послуги, користуючись статистичною та плановою документацією та стандартними методиками, розробляти місцеві туристські маршрути з використанням транспортного та інших форм забезпечення.	Кейси, тести, питання, робота в групах, ділові ситуації
4/1	Тема 8. Аналіз та технологія проведення моніторингу розвитку туристичних послуг в Європейському туристичному регіоні	Характеризувати стан розвитку моніторингу туристичних послуг в Європейському туристичному регіоні. Виявляти основні ознаки, на які слід звертати увагу при проведенні моніторингу розвитку туристичних послуг у європейських країнах. Знати принципи організації процесів моніторингу туристичних послуг в Європейському туристичному регіоні.	Кейси, тести, питання, робота в групах, ділові ситуації
2/1	Тема 9. Аналіз та технологія проведення моніторингу розвитку туристичних послуг в Азіатсько- Тихоокеанському туристичному регіоні	Давати характеристику основних напрямків туристичного районування та зонування Азіатсько-Тихоокеанського регіону. Виявляти основні ознаки, на які слід звертати увагу при просуванні та продажу турів в Азіатсько-Тихоокеанському туристичному регіоні. Знати особливості співпраці з зовнішніми туроператорами.	Кейси, тести, питання, робота в групах, ділові ситуації
2/1	Тема 10. Аналіз та технологія проведення моніторингу розвитку туристичних послуг в Близькосхідному туристичному регіоні	Давати характеристику основних напрямків туристичного районування та зонування Близькосхідного регіону. Виявляти основні ознаки, на які слід звертати увагу при просуванні та продажу турів в Близькосхідному туристичному регіоні. Знати особливості співпраці з зовнішніми туроператорами.	Кейси, тести, питання, робота в групах, ділові ситуації

2/1	Тема 11. Аналіз та технологія проведення моніторингу розвитку туристичних послуг в Африканському туристичному регіоні	Давати характеристику основних напрямків туристичного районування та зонування Африканського регіону. Виявляти основні ознаки, на які слід звертати увагу при просуванні та продажу турів в Африканському туристичному регіоні. Знати особливості співпраці з зовнішніми туроператорами.	Кейси, тести, питання, робота в групах, ділові ситуації
2/1	Тема 12. Аналіз та технологія проведення моніторингу розвитку туристичних послуг в Американському туристичному регіоні	Давати характеристику основних напрямків туристичного районування та зонування Американського регіону. Виявляти основні ознаки, на які слід звертати увагу при просуванні та продажу турів в Американському туристичному регіоні. Знати особливості співпраці з зовнішніми туроператорами.	Кейси, тести, питання, робота в групах, ділові ситуації

Літературні джерела

1. Атаманчук З. А. Формування мережевої туристичної індустрії як форма глобальної інтеграції країн. Економічний простір. 2019. № 141. С. 49-64.
2. Гонтаржевська Л.І. Ринок туристичних послуг в Україні / Л.І.Гонтаржевська. – Донецьк: Східний видавничий дім, 2018. – 180 с.
3. Горіна Г.О. Ринок туристичних послуг[Текст] : конспект лекцій / Г.О. Горіна; ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2018.–92 с.
4. Король О.Д. Міжнародні туристичні потоки: суспільно-географічні аспекти формування та геопросторовий розподіл. Монографія. - Чернівці: Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича, 2018. – 512 с.
5. Кривенкова Р.Ю.Державне та регіональне управління туристичною галуззю в Карпатському регіоні / Р. Ю. Кривенкова // Взаємозв'язок політики та управління: теоретичний і прикладний аспект: матеріали круг. столу, м. Дніпро, 1 чер. 2018 р. / за заг. ред. О.Б. Кіреєвої. – Дніпро, 2018. –С. 58 –61.30.
6. Кривенкова Р. Ю.Державне управління туристичною галуззю в Японії / Р. Ю. Кривенкова, М. Р. Фомічова // Становлення та розвиток публічного адміністрування : матеріали XI конф. студ. та молод. уч. за міжнар. уч., м. Дніпро, 8 трав. 2020 р. – Дніпро, 2020. –С. 195 –199.
7. Кривенкова Р. Ю.Менеджмент туристичної діяльності на прикладі формування туристичного потенціалу : державноуправлінський аспект

/ Р. Ю. Кривенкова // Географія, економіка і туризм : національний та міжнародний досвід : матеріали XIV Міжнар. наук. конф., м. Львів, 9 жовт. 2020 р. – Львів, 2020. – С.174 –179.

8. Кривенкова Р. Ю. Особливості формування туристичного потенціалу Польщі : державноуправлінський аспект / Р. Ю. Кривенкова, В. Ю. Цифра // Становлення та розвиток публічного адміністрування : матеріали XI конф. студ. та молод. уч. за міжнар. уч., м. Дніпро, 8 трав. 2020 р. – Дніпро, 2020. – С. 199 –202.

9. Кривенкова Р. Ю. Основні тенденції та перспективи розвитку сучасних форм та видів туризму в Україні / Р. Ю. Кривенкова, М. В. Ханзерук // Географія, економіка і туризм : національний та міжнародний досвід : матеріали X Міжнар. наук. конф., м. Львів, 7–9 жовт. 2016 р. – Львів, 2016. – С. 190 –194.

10. Кривенкова Р. Ю. Особливості туристичного потенціалу та туристичних ресурсів Іспанії та ФРН / Р. Ю. Кривенкова // Fundamental and applied researches: contemporary, scientific and practical solutions and approaches. Interdisciplinary prospects : mater. of V Inter. Sc. Conf., 27 June 2019. – Banska Bystrica–Baku–Uzhhorod–Kherson–Kryvyj Rih, 2019. – P. 252 –254.

11. Мальська М. П. Туристичне країнознавство: Азія та Океанія: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун, М. З. Гамкало. – К.: Центр учбової літератури, 2018. – 284 с.

12. Макогін З. Я. Міжнародний туризм [Текст] : навч. посіб. / Макогін З. Я. ; Центр. спілка спожив. т-в України, Львів. торг.-екон. ун-т. - Львів : Вид-во Львів. торг.-екон. ун-ту, 2018. -395 с.: рис. - Бібліогр.: с. 369-381.

13. Методичні рекомендації для виконання індивідуальних робіт з дисципліни «Моніторинг туристичних послуг» для студентів спеціальності 242 «Туризм» / Уклад.: Л.П. Кондрацька. – Т.: ЗУНУ, 2022. –12с. [Електронний ресурс].

14. Методичні рекомендації з дисципліни «Моніторинг готельно-ресторанних послуг» для практичної та самостійної роботи для студентів спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання/ Уклад.: Л.П. Кондрацька. – Т.: ЗУНУ, 2022. – 25с. [Електронний ресурс].

15. Міжнародний маркетинг : підручник / за заг. ред. А.А. Мазаракі, Т.М. Мельник. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 448 с.

16. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Моніторинг туристичних послуг» для студентів спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання/ Уклад.: Уклад.: Л.П. Кондрацька. – Т.: ЗУНУ, 2022.– 157с. [Електронний ресурс].

17. Організація туризму: Підручник. / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, І.Б. Андренко, М.М. Поколодна, І.В. Сегеда; за ред. Писаревського І.М. – Харків: ХНАМГ, 2018. – 541 с.
18. Сущенко О. А. Маркетингові комунікації в туристичній діяльності [Електронний ресурс]: навчальний посібник / О. А. Сущенко, К. Г. Наумік-Гладка, М. В. Алдошина. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2018. – 218 с.
19. Терещук О.С. Лисюк Т.В. Ринок туристичних послуг: інновації в екскурсійній і музейній діяльності. Індустрія туризму й сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку: матеріали II міжнародної науково-практичної конференції з нагоди 80-річчя Волинського національного університету імені Лесі Українки (м. Луцьк, 28 жовтня 2020 р.) / відпов. ред. Л. В. Ільїн. Луцьк : ПП Іванюк, 2020. С. 209-213.
20. Терещук О.С. Інноваційні форми екскурсійної і музейної діяльності на ринку туристичних послуг / О.С. Терещук, Т.В. Лисюк Д. В. Запара // Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології моделі: колективна монографія. Видання четверте / за наук. ред. проф. Волошина І.М. та проф. Матвійчук Л.Ю. – Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2018. – С. 55-71.
21. Топчієв О. Г., Сич В. А., Яворська В. В. Концепція рекреаційного середовища регіону та її понятійно-термінологічне структурування. Вісник Одеського національного університету. Серія Географічні та геологічні науки. Одеса, 2020. Том 25. Вип. 1 (36). С. 157-173.
22. Топчієв О. Г., Мальчикова Д., Сич В., Пилипенко І., Яворська В. Система географічних наук: вітчизняний досвід в умовах сучасної предметної трансформації. Економічна та соціальна географія. Київ, 2020. Вип. 83. С. 4-11.
23. Туристичне краєзнавство І.К. Нестерчук, Г.Л. Махорін, С.В. Тищенко, Т.М. Чернишова. Навчальний посібник. – Житомир: Вип. ПП «Рута», 2019. 188с.
24. Nawrot L. Kierunki Rozwoju wspolczesnej turystyki: monografia naukowa / L. Nawrot, A. Niezgodna. – Poznan, 2019. – 411 s.
25. Pulido-Fernandez J. Sustainability as a Key Factor in Tourism Competitiveness : A Global Analysis / J. Pulido-Fernandez, B. Rodriguez-Diaz. – 2020. – №12 (51). – Access mode : Sustainability | An Open Access Journal from MDPI.

Інформаційні ресурси

1. Бобрик Ю. Названі найбезпечніші країни для туристів у 2020 році: Україна потрапила в ТОП-100. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.poglyad.tv/nazvani-najbezpechnishi-krayiny-dlya-turystiv-u-2020-rotsi-ukrayina-potravya-v-top-100/>
2. Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws>.
3. Інформаційно-пошукова система, пристосована для пошуку інформації про країни світу. [Електронний ресурс]. –Режим доступу: <http://www.geonames.de/cous.html>
4. Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.mincult.gov.ua.
6. Національна туристична організація України [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.ntoukraine.org
7. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.world-tourism.org>.
8. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації UNWTO World Tourism Barometer. –Madrid : UNWTO Publications. – 2018. – Vol. 6, № 1, January. –12 p.
9. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації UNWTO Tourism Definitions. UNWTO, Madrid, 2019–55 p. DOI: <https://doi.org/10.18111/978928442085811>.
10. Офіційний сайт Міністерства культури та інформаційної політики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.mincult.kmu.gov.ua.
11. Офіційний сайт туристичних виставок в Україні [Електронний ресурс] –Режим доступу: www.autoexpo.ua/ex/toursalon.
12. Статистична інформація Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
13. Eurostat [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>.
14. The Harvard Business Review [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://hbr.org>
15. The Global Competitiveness Report [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.weforum.org/reports>.
16. The World's Biggest Public Companies [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.forbes.com/global2000/list>.
17. World Trade Report [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.wto.org>.

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання: Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку

(-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату та допускаються до захисту з коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Підсумковий бал з дисципліни визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (КПЗ)
30 %	40 %	30 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-5 по 10 балів) = 50 балів 2. Письмова робота = 50 балів	1. Опитування (тестування) під час занять (Тема 6-11 по 5 балів) = 30 балів 2. Письмова робота = 70 балів.	1. Участь у тренінгу = 30 балів. 2. Підготовка та захист КПЗ – макс. 70 балів

Шкала оцінювання

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)