**ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»**

**ННІ менеджменту, економіки та фінансів**

**Кафедра організації туристичної діяльності**

|  |  |
| --- | --- |
| **Назва дисципліни** | Сервіс і дизайн в готельно-туристичному комплексі |
| **Викладач (-і)** | Лукашенко Аліса Іванівна |
| **Портфоліо**  **викладача (-ів)** | *https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1.html* |
| **Контактний тел.** | *+38(093)-711-15-87* |
| **E-mail:** | *Al.lukaschenko@gmail.com* |
| **Сторінка дисципліни на сайті** | [*https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1/silabusi10.html*](https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti1/silabusi10.html) |
| **Консультації** | *середа, 2 години, 13.00-14.30, ауд.44* |

# 1.Коротка анотація до дисципліни. Цей курс передбачає вивчення особливостей сервісу і сучасного дизайну в готельно-туристичних комплексах, що є складовою обслуговування туристів та частиною забезпечення якості. Вивчення навчальної дисципліни сприяє розвитку здатності працювати у міжнародному сегменті та удосконалювати навички у організації туристичного обслуговування. Зміст навчальної дисципліни розкрито у одному змістовому модулі, опанування якого спрямовано на розвиток критичного мислення, аналізу, синтезу, а також творчих підходів.

**2.Мета:**ознайомити студентів першого (бакалаврського) рівня з сучасними тенденціями та особливостями сервісу і дизайну в готельно-туристичних комплексах.

**3. Завдання:** навчитися аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території; розуміти процеси організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування; навчитися здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати рекреаційно-туристичну інформацію, уміти презентувати рекреаційно-туристичний інформаційний матеріал;

**Формат курсу:** *очний (offline)*

**4. Програмні результати навчання (інтегральні, фахові компетентності):**

Табл.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Компетентність | Ступінь сформованості компетентності | Оцінювання |
| ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння  професійної діяльності. | Повністю. Співвідноситься з метою курсу | Поточне (семінар-круглий стіл), рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації**)** |
| ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. | Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Підсумкове (залік у формі оцінювання дизайнерського проекту і усного виступу-презентації) |
| ФК 2. Здатність аналізувати результати діяльності організації,  зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього  середовища. | Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації), підсумкове (у формі оцінювання дизайнерського проекту і усного виступу-презентації) |
| ФК 9.Здатність працювати в команді та налагоджувати  міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних  завдань. | Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми | Поточне (семінар з індивідуальною роботою), рубіжне (семінар у формі дебатів) |

**5. Тривалість курсу.** 90 годин (3 кредити ЄКТС), з них: 30 годин аудиторної роботи; 60 годин – самостійної роботи, залік – 2 години (проводиться на останньому семінарському занятті).

6. Статус дисципліни: *вибіркова*

**7. Пререквізити:** Курс «Сервіс і дизайн в готельно-туристичному комплексі» безпосередньо пов’язаний з дисциплінами: «Маркетинг», «Основи підприємницької діяльності».

**8. Технічне й програмне забезпечення /обладнання***–програми та сервіси для перевірки оригінальності текстів (*Plagiatus, Antiplagiat, [Unichek](https://ua.unicheck.com/)**).Ознайомитися із наявними в Академії програмами і сервісами можна: корп. №24: *Ігнатченко Анатолій Андрійович***

**9. Політика курсу:**

**-** Передбачає роботу в команді.

- Клімат в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної самоіронії.

- Виконання завдань у встановлений термін.

- Відпрацювання пропущених занять можливе під час самостійної підготовки та консультацій викладача.

- Дотримання академічної доброчесності.

- Презентації та доповіді мають бути авторськими і оригінальними.

**10. Зміст дисципліни:** Курс складається з одного змістового модуля, який охоплює лекційні та семінарські заняття:

- Змістовий модуль 1 «Сервіс та дизайн: міжнародний регіональний аналіз» (лекційні теми 1, 2, 3, 4, 5, семінарські теми 1, 2, 3).

**11.Форми і методи навчання.**

Основними видами навчальних аудиторних занять є **лекції, семінарські заняття, консультації.**

При викладанні ***лекційного матеріалу*** передбачено поєднання таких форм і методів навчання, як лекції-бесіди, лекції-візуалізації.

*Лекція-бесіда* забезпечує безпосередній контакт викладача з аудиторією і дозволяє привернути Вашу увагу до найбільш важливих питань теми лекції, визначити у процесі діалогу особливості сприйняття навчального матеріалу. Ви маєте можливість обмірковувати поставлені запитання, робити самооцінку рівня своєї підготовки, навчитися самостійно формулювати висновки і узагальнення.

*Лекція-візуалізація* включає візуальну форму подачі лекційного матеріалу технічними засобами навчання. Читання такої лекції зводиться до розгорнутого або короткого коментування викладачем візуальних матеріалів, що переглядаються.

Лекція-аналіз конкретної ситуації нагадує лекцію-дискусію: на обговорення викладач виносить не питання, а конкретну ситуацію (т. зв.мікроситуації, які демонструються аудиторії усно або у вигляді відео-запису тощо). Викладач активізує діалог за допомогою спеціально спрямованих запитань, підказок, зіставленням різних поглядів, а іноді й їх зіткненням.

***Семінарські/практичні заняття*** присвячуються виконанню кейсів, розгляду конкретних ситуацій, роботі в командах (малих групах) з презентацією результатів (у тому числі із застосуванням рольових ігор з демонстрацією набутих навичок).

Ви працюєте з інформацією вдома, зокрема з використанням мережі Інтернет (*див. рекомендовану літературу*), під час занять виконуєте усні та письмові завдання, виступаєте з доповідями і презентаціями, підготовленими як групою так і індивідуально, моделюєте поведінку у конкретних професійних ситуаціях. Програмою курсу передбачено такі проекти:

- виступ за темою індивідуального завдання-кейса у формі презентації*(критерії оцінювання див.: Робоча навчальна програма дисципліни, п.п. 7.3.*).

- виступ-інформування за темами семінарських занять;

- семінар з індивідуальною та груповою роботою;

- семінар у формі дебатів.

**Самостійна позааудиторна робота** полягає у виконанні ***індивідуального завдання*** і має на меті формування і розвиток науково-дослідницької компетентності студента як майбутнього фахівця. Виконані науково-дослідницькі завдання демонструються студентами з використанням мультимедійних презентацій під час семінарського заняття.

**12.** Оцінювання знань здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП» (<https://drive.google.com/file/d/1ENRncPY-dU2qLke7awVKn1OdfG88Hg8D/view>).

**Система оцінювання навчальних досягнень**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид діяльності студента | Максимальна к-сть балів за одиницю | Модуль 1 | |
| кількість одиниць | максимальна кількість балів |
| Відвідування лекцій | 1 | 10 | 10 |
| Відвідування семінарських занять | 1 | 5 | 5 |
| Відвідування практичних занять | - | - | - |
| Робота на семінарському занятті | 10 | 5 | 50 |
| Робота на практичному занятті | - | - | - |
| Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист) | - | - | - |
| Виконання завдань для самостійної роботи | 5 | 4 | 20 |
| Виконання модульної роботи | 25 | 1 | 25 |
| Виконання ІНДЗ | 30 | - | - |
| Разом | - | | 110 |
| Максимальна кількість балів: 140 | | | |
| 140 : 100 = 1,4. Студент набрав Х балів. Розрахунок: Х : 1,4 = загальна кількість балів. | | | |

**13. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання.**

Під час вивчення курсу виконуються 4 *самостійні роботи (завдання до самостійної роботи див.: Робоча навчальна програма дисципліни.)***. Критерії оцінювання:**

* змістовність – 3 бали
* відповідність темі та вимогам оформлення – 2 бали.

Максимальна кількість балів за самостійну роботу – **5 балів.**

**14. Форми проведення поточного, рубіжного (модульного) контролю та критерії оцінювання.**

Поточний контроль відбувається впродовж вивчення дисципліни на семінарських заняттях у формі: семінарів-круглих столів та семінарів з індивідуальною роботою. Під час поточного контролю оцінюються такі компоненти:

* повнота відповіді – 3 бали;
* аналіз різних точок зору, джерел літератури, підходів до вивчення проблеми (питання) – 5 балів;
* вільне володіння інформацією, відповіді на додаткові запитання – 2 бали.

М**аксимальна кількість балів -10 балів.**

Рубіжний(модульний) контроль відбувається в кінці вивчення блоків змістових модулів і здійснюється у вигляді виконання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації за тематикою самостійного вивчення матеріалу відповідного змістового модуля (5 хв. зі слайдами).Під час рубіжного (модульного) контролю оцінюються такі компоненти:

* слайди до презентації – 5 балів
* повнота розкриття теми, висвітлення сучасної проблематики, аналіз різних концепцій, підходів, ідей – 10 балів
* якість оформлення бібліографічних даних, науковий стиль– 5 балів
* самостійність та креативність – 5 балів

М**аксимальна кількість балів - 25 балів.**

**15. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання:**

*Залік.* Студенти готують дизайнерський проект та усну мультимедійну презентацію. (Методологічні рекомендації до проведення й оцінювання заліку див. *Робоча навчальна програма дисципліни)*.

**16. Орієнтовний перелік питань для семестрового комплексного контролю*.*** *(див.: Робоча навчальна програма дисципліни, п.п. 7.5)****.***

**17. Шкала відповідності оцінок**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сума балів за всі види навчальної діяльності | ОцінкаECTS | Оцінка за національною шкалою | |
| для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | **А** | відмінно | зараховано |
| 82-89 | **В** | добре |
| 75-81 | **С** |
| 68-74 | **D** | задовільно |
| 60-67 | **Е** |
| 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 |

18. Рекомендовані джерела (література):

**Основна**

1. [**Феномен туризму: розмаїттясенсів :монографія / за ред.: О. О. Красноруцького, Н. І. Моісєєвої. – Харків : Стильнатипографія, 2019. – 252 с**](https://www.academia.edu/39672510/%D0%A4%D0%95%D0%9D%D0%9E%D0%9C%D0%95%D0%9D_%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%98%D0%97%D0%9C%D0%A3_%D0%A0%D0%9E%D0%97%D0%9C%D0%90%D0%87%D0%A2%D0%A2%D0%AF_%D0%A1%D0%95%D0%9D%D0%A1%D0%86%D0%92_%D0%9C%D0%9E%D0%9D%D0%9E%D0%93%D0%A0%D0%90%D0%A4%D0%86%D0%AF).
2. HudsonS. Marketing for Tourism, Hospitality &Events : A Global & Digital Approach / S.Hudson, L. Hudson. – London : SAGE, 2017. – 382 p.
3. Fyall A. Tourism: Principles and Practice / A. Fyall, S. Wanhill. – 6th ed. – Harlow :Pearson,2018. – 672 p.
4. Іванюк С.І. Комунікація на сучасному туристичному підприємстві: навчальний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К.: Центр учбової літератури, 2019. – 278 с

**Додаткова**

1. [Парфіненко А.Ю.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=Парфіненко%20А$) Глобальні трансформації ринку міжнародного туризму та індустрії гостинності [Електронний ресурс] / А. Ю. Парфіненко // [Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=JUU_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=IJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=Ж29137:Міжн.відн.). – 2017. – Вип. 6. – С. 175–186.
2. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі [Текст] : колект. монографія / [Божидарнік Т. В. та ін. ; за наук. ред. Волошина І. М.] ; Луц. нац. техн. ун-т [та ін.]. – Луцьк : РВВ Луц. НТУ, 2018. – 328 с.
3. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі [Текст] : колект. монографія / [Бейдик О. О. та ін. ; за наук. ред. Волошина І. М.] ; Львів. нац. техн. ун-т, Львів. держ. ун-т фіз. культури, Мукачів. держ. ун-т. – Луцьк : РВВ Луц. НТУ, 2018. – 392 с.
4. [Пилипенко С.Г.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=Пилипенко%20С$) Феномен туризму в умовах глобалізації [Електронний ресурс] / С. Г. Пилипенко, Н. І. Моісєєва, Г. Ю. Омельченко // [Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=JUU_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=IJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=Ж61599). – 2017. – Вип. 188. – С. 139–148.
5. Greenwood, J., Wililams, A., & Shaw, G. (1990). Policy implementation and tourism in the UK: Implications from recent tourism research in Cornwall. Tourism Management, 11 (1), 53-62.
6. Jansen, K. (2014). Tourism is leading UK economy growth. Caterer & Hotelkeeper, 22.
7. Janson, K. (2017). Four policies for post-Brexit tourism. Tourism (London), 167, 4-5.
8. Logan, A. (2016). The impact of heritage tourism for the UK economy, 43.

**Електронні ресурси**:

1. <http://www.unwto.org/facts/menu.html>
2. <http://media.unwto.org/en/press-release/2013-04-04/china-new-number-one-tourism-source-market-world>
3. <http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/industry-and-services/oecd-tourism-trends-and-policies-2014_tour-2014-en#page332>
4. http://www.tandfonline.com/toc/rsus20/ current#.UwcYyc60mho
5. [http://www.journals.elsevier.com/annal s-of-tourism-research/](http://www.journals.elsevier.com/annal%20s-of-tourism-research/)
6. http://onlinelibrary.wiley.com/journal/1 0.1002/%28ISSN%291522-1970
7. <http://jht.sagepub.com/>
8. <http://www.ippublishing.com/te.htm>
9. <http://www.tandfonline.com/toc/rlst20/current#.Uwcgdc60mho>
10. http://www.tandfonline.com/toc/rcit20/c
11. http://www.tandfonline.com/toc/reco20/ current#.UwcuTM60mho
12. <http://tou.sagepub.com/>
13. www.tandfonline.com/toc/whrh2 0/current#.Uwr8B860mho
14. http://www.tandfonline.com/toc/wttt20/ current#.Uwr9Oc60mho

**Інформаційні ресурси:**

1. Офіційний сайт Всесвітньої туристської організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www2.unwto.org/>
2. Офіційний сайт Всеукраїнського проекту «Сім чудес України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.7chudes.in.ua>
3. Офіційний сайт Державного Комітету статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>
4. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua>
5. Офіційний сайт Департаменту туризму і курортів МЕРТ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.facebook.com/tourism.gov.ua/>
6. Українсько-польський туристський портал, Рада з туризму Карпатського регіону [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.tourism-carpathian.com.ua

**Приклад: V. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА КАРТА ДИСЦИПЛІНИ**

**Разом:** 90 год., з них 20 год. – лекції, 10 год. – семінарські заняття, самостійна робота –60 год., модульний контроль – 4 год.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кількість балів  за семестр | **140 балів** | | | | | |
| Модулі | Змістовий модуль І | | | | | |
| Назва модуля | **«Сервіс та дизайн: міжнародний регіональний аналіз**» | | | | | |
| Лекції | 1-2-1б | 3-4-1б | | 5-6-1б | 7-8-1б | 9-10-1б |
| Теми лекцій | Сервіс та дизайн в туристичних комплексах в Європейському туристичному регіоні | Сервіс та дизайн в туристичних комплексах в Азійсько-тихоокеанському туристичному регіоні | | Сервіс та дизайн в туристичних комплексах в Американському туристичному регіоні | Сервіс та дизайн в туристичних комплексах в Африканському туристичному регіоні | Сервіс та дизайн в туристичних комплексах в Близькосхідному туристичному регіоні |
| Семінарські і практичні заняття | 1-2-(10б) | | 3-4-(10б) | 5-(10б) |  |  |
| Теми  семінарських  занять | Сервіс та дизайн в туристичних комплексах в Європейському туристичному регіоні | | Сервіс та дизайн в туристичних комплексах в Азійсько-тихоокеанському туристичному регіоні | Сервіс та дизайн в туристичних комплексах в Американському туристичному регіоні |  | |
| Лабораторна робота |  | |  |  |  | |
| Самостійна робота | 4 (20 балів) | | | | | |
| Поточний контроль | модульна контрольна робота №1  (25 балів) | | | | | |
| Підсумковий контроль | Розрахунковий коефіцієнт: 1,4 | | | | | |