

УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ М.П. ДРАГОМАНОВА

Факультет технологій та дизайну

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Декан факультету технологій та  
дизайну

Чернова Т.Ю.  
2023 р.



ПРОГРАМА  
КОМПЛЕКСНОГО КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

освітньо-професійної програми	Професійна освіта. Туризм та готельно-ресторанна справа
галузі знань	01 Освіта/Педагогіка
спеціальності	015 Професійна освіта

другого (магістерського) рівня вищої освіти

**Укладачі:** ЗУБАР НАДІЯ МИКОЛАЇВНА, кандидат технічних наук, професор кафедри інженерії та технологій виробництва факультету технологій та дизайну Українського державного університету імені М. П. Драгоманова;  
ЩЕРБАК ЛЮДМИЛА ВАЛЕРІЇВНА, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри інженерії та технологій виробництва факультету технологій та дизайну Українського державного університету імені М. П. Драгоманова.

**Рецензенти:** КОРЕЦЬ МИКОЛА САВИЧ, доктор педагогічних наук, професор, проректор із науково-педагогічної та адміністративно-господарської роботи Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова;  
ПОЛУДА ВІКТОРІЯ ВОЛОДИМИРІВНА, кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Київського фахового коледжу туризму та готельного господарства

Затверджено на засіданні кафедри інженерії та технологій виробництва

30 серпня 2023 року, протокол №1.

Завідувач кафедри



Шевченко В.В.

## I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Атестація випускників є заключним етапом навчання студентів на факультеті Українського університету імені Михайла Драгоманова за освітньою програмою підготовки магістрів спеціальності 015 Професійна освіта. Туризм та готельно-ресторанна справа і має на меті перевірити рівень готовності майбутніх фахівців, здатних здійснювати освітню діяльність із професійної підготовки та працівників сфери торгівлі та послуг (відповідно до ДК 003:2010 зі змінами, внесеними 25.10.2021) підприємств, установ та організацій галузі/сфери відповідно до спеціалізації.

Проведення атестації майбутніх магістрів з професійної освіти (за спеціалізацією) здійснюється відповідно до положень: «Про організацію освітнього процесу в Українському державному університеті імені М.П.Драгоманова», затвердженого на засіданні Вченої ради УДУ імені М.П.Драгоманова 26 січня 2023р. (протокол № 2) та «Про екзаменаційну комісію Українського державного університету імені М.П. Драгоманова», затвердженого на засіданні Вченої ради УДУ імені М.П. Драгоманова 26 січня 2023 р. (протокол № 2) і покладається на екзаменаційні комісії у повній відповідності до освітніх програм, враховуючи спеціалізації.

Для присвоєння другого (магістерського) рівня вищої освіти щорічно створюється екзаменаційна комісія, яка діє протягом календарного року та оцінює якісний рівень науково-теоретичної і практичної підготовки випускників, приймає рішення про присвоєння їм відповідної кваліфікації та видачу диплома, а також розробляє пропозиції щодо вдосконалення освітнього процесу та забезпечення якості освітньо-професійної підготовки фахівців у ЗВО.

Форма атестації студентів для присвоєння другого (магістерського) рівня вищої освіти визначається Стандартом вищої освіти України другий (магістерський) рівень, галузь знань 01 – «Освіта / Педагогіка», спеціальність 015 «Професійна освіта (за спеціалізаціями)», який затверджено і введено в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 18.11.2020 р. № 1435.

Програма комплексного кваліфікаційного екзамену (ККЕ) включає:

- перелік компетентностей, які мають бути перевірені під час атестаційного екзамену відповідно до вимог освітніх програм спеціальності 015 «Професійна освіта (за спеціалізацією)» та національної рамки кваліфікацій;
- обов'язкові програмні результати навчання, які визначені стандартом вищої освіти та освітньою програмою, мають бути оцінені на екзамені;
- типові завдання (питання) екзамену та алгоритм їх розв'язання (викладення);
- зразок екзаменаційного білету;
- критерії оцінювання знань;

- інформаційні джерела для підготовки до екзамену.

На факультеті технологій та дизайну УДУ імені Михайла Драгоманова ККЕ проходить у вигляді письмового екзамену за теоретичними та практичними завданнями.

Робота екзаменаційної комісії проводиться у терміни, передбачені графіком освітнього процесу. Розклад засідань екзаменаційної комісії затверджується проректором з навчально-методичної роботи на підставі подання декана факультету і доводиться до загального відома не пізніше, ніж за місяць до початку атестації.

До атестації допускаються студенти, які успішно виконали всі вимоги освітніх програм спеціальності 015 «Професійна освіта (за спеціалізаціями)» та не мають академічної заборгованості.

У екзаменаційну комісію перед початком фахового атестаційного екзамену завідувачами випускових кафедр спеціальності 015 «Професійна освіта (за спеціалізаціями)» подаються такі документи:

- наказ ректора про допуск студентів до атестації;
- списки студентів, допущених до атестації і затверджені деканом факультету;
- зведена відомість про виконання студентами навчального плану і про отримані ними балів (середні зважені оцінки) з теоретичних навчальних дисциплін, курсових проектів (робіт), практик;
- завірені індивідуальні навчальні плани студентів.

ККЕ проводиться як комплексна перевірка програмних результатів навчання студентів за білетами, складеними випусковими кафедрами у повній відповідності до програми та з урахуванням вимог освітніх програм підготовки бакалаврів спеціальності 015 «Професійна освіта (за спеціалізаціями)»; проводиться на відкритому засіданні екзаменаційної комісії за участю не менше половини її складу і при обов'язковій присутності голови екзаменаційної комісії.

Атестаційний екзамен триває 1 год. 20 хв. Студент заповнює лист-відповідь, де вказує основні відомості про себе (прізвище, ім'я та по-батькові, шифр групи, дату проведення екзамену, номер білету), викладає план відповіді на питання білету та ставить свій підпис. Такий лист-відповідь є документом, що підтверджує складання студентом фахового атестаційного екзамену і зберігається в архіві факультету у комплекті документів про атестацію.

Рішення екзаменаційної комісії про оцінювання результатів знань, виявлених студентами під час проходження фахової атестації, а також про присвоєння студентам-випускникам кваліфікації та видачу їм документів про вищу освіту приймається екзаменаційною комісією на закритому засіданні відкритим голосуванням звичайною більшістю голосів членів комісії, які брали

участь у засіданні. При однаковій кількості голосів голос голови екзаменаційної комісії є вирішальним.

Результати складання ККЕ визначаються оцінками «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та відповідною бальною оцінкою підготовленості випускника і оголошуються в день їх проведення після оформлення протоколу засідання екзаменаційної комісії. Якщо студент отримав незадовільну оцінку після завершення фахової атестації, то він відраховується зі закладу вищої освіти як такий, що виконав навчальний план, але не склав атестації. Такому студенту видається академічна довідка встановленого зразка.

## II. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ВИПУСКНИКА

Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми в професійній освіті, що передбачає застосування певних теорій і методів педагогічної науки та інших наук відповідно до спеціалізації і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.
Загальні компетентності	<p>ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК 2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>ЗК 3. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).</p> <p>ЗК 7. Здатність до міжособистісної взаємодії.</p>
Спеціальні (фахові) компетентності	<p>СК 1. Здатність застосовувати і розробляти нові підходи до вирішення задач дослідницького та/або інноваційного характеру і проблем професійної освіти.</p> <p>СК 3. Здатність застосовувати і створювати нові освітні інструменти і технології та інтегрувати їх в освітнє середовище професійної освіти.</p> <p>СК 4. Здатність аналізувати, прогнозувати, критично осмислювати проблеми у професійній освіті, приймати ефективні рішення щодо їх розв'язання.</p> <p>СК 5. Здатність розробляти і реалізовувати проекти у професійній освіті, у тому числі міждисциплінарні, здійснювати їх інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення.</p> <p>СК 8. Здатність планувати і виконувати наукові дослідження в галузі туристичної індустрії.</p> <p>СК 10. Здатність застосовувати у професійній діяльності</p>

	категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.
--	--

	СК 11. Здатність створювати і впроваджувати продуктивні, сервісні, організаційні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
--	---

### **III. ОBOB'ЯЗKOBІ PEЗУЛЬТАТИ HАВЧАННЯ**

Обов'язкові результати навчання визначені стандартом вищої освіти та освітньою програмою:

PH 1. Знати на рівні новітніх досягнень основні концепції сталого розвитку суспільства, освіти і методології наукового пізнання у сфері професійної освіти.

PH 2. Ефективно використовувати сучасні цифрові інструменти, інформаційні технології та ресурси у професійній, інноваційній та/або дослідницькій діяльності.

PH 3. Ефективно формувати комунікаційну стратегію, здійснювати ділову комунікацію і доносити зрозуміло і недвозначно свої думки та аргументи до фахівців та широкого загалу, вести професійну дискусію.

PH 8. Здійснювати у науковій та професійній літературі, базах даних, інших джерелах пошук необхідної інформації з професійної освіти і дотичних питань, систематизувати, аналізувати та оцінювати відповідну інформацію.

PH 9. Будувати і досліджувати моделі процесів у галузі професійної освіти.

PH 12. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного та готельно-ресторанного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

PH 13. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій і видів послуг (продукції) в сфері туризму та готельно-ресторанної справи.

PH 14. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та готельно-ресторанної справи на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.

### **IV. СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ БІЛЕТУ**

На атестацію осіб, які навчаються у закладах вищої освіти, виносяться набуті компетентності та обов'язкові результати навчання, що визначені Стандартом вищої освіти України, освітніми програмами підготовки магістрів спеціальності 015 «Професійна освіта (за спеціалізаціями)» та окреслена у

блоках змістових модулів, що складають нормативну частину змісту підготовки майбутніх магістрів з професійної освіти (за спеціалізаціями).

Нормативною формою атестації магістра зі спеціальності 015 «Професійна освіта (за спеціалізаціями)» є комплексна діагностика: складання фахового атестаційного екзамену, що встановлює загально-професійні компетенції майбутнього магістра з професійної освіти (за спеціалізацією) щодо встановлення рівня опанування студентом відповідних спеціальних професійних компетентностей відповідно до спеціалізації.

Рівень фахової підготовки встановлюється опосередковано за допомогою різних за формою завдань і складається з:

- теоретичної частини;
- практичної частини (розв'язання комплексних ситуаційних завдань, для реалізації яких використовуються дидактичні засоби, що дає змогу перевірити сформованість відповідних знань, умінь, навичок та компетентностей).

На атестацію виносяться такі нормативні дисципліни:

- «Інноваційні технології в готельно-ресторанному господарстві»;
- «Інноваційні технології в туризмі»;
- «Стратегічний менеджмент та маркетинг»;
- «Логістика у сфері послуг».

Нижче представлено зразок білету фахової атестації освітньо-професійної програми «Професійна освіта. Туризм та готельно-ресторанна справа» на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти.

#### Екзаменаційний білет № \_\_

##### **1. Теоретична частина**

1. Визначте сутнісну характеристику інновацій, інноваційних продукції та послуг.
2. Опишіть рівні стратегічних рішень менеджменту на сучасному готельному підприємстві

##### **2. Практична частина (ситуаційна задача)**

Розробіть пропозицію туру індивідуальним туристам, у складі 2 дорослих і 1 дитини (6 років), які віддають перевагу активному відпочинку і є фінансово активними.

Складіть рекомендацію одного з курортів Туреччини, враховуючи побажання туристів.

Здійсніть розрахунок ціни на туристичний пакет, собівартість якого 20 000 грн., якщо:

- ПДВ -20%
- прибуток туроператора – 30% від собівартості туру(в т.ч. Адміністративні витрати);
- податки – 3% від собівартості туру;
- знижки, що надаються туроператором туристу – 3% від собівартості туру;
- комісійна винагорода турагента – 10 % від собівартості туру.

## IV. ЗМІСТ ПРОГРАМИ

# КОМПЛЕКСНОГО КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

## Інноваційні технології в туризмі

### *Тема 1. Інноваційні процеси в туризмі*

Структура і стадії інноваційних процесів. Об'єкти інноваційної діяльності в туризмі. Інноваційні процеси в просуванні і комерціалізації туристичного продукту. Транснаціоналізація процесу туристичного виробництва.

### *Тема 2. Державне регулювання інноваційної діяльності*

Вплив політичної, економічної і соціальних сфер на інноваційні процеси в туризмі. Методи та інструменти державного регулювання інноваційної діяльності. Роль Всесвітньої туристської організації в стимулюванні виникнення і розповсюдженні інновацій. Державна підтримка і стимулювання Інноваційних процесів. Система державного регулювання інноваційних процесів в Україні. Організація науки і науково-технічних досліджень у сфері туризму.

### *Тема 3. Інформаційні інноваційні технології в процесах туристичного обслуговування*

Розвиток і застосування інформаційних технологій в туризмі. Туристичні інформаційні термінали: наповнення, умови користування. ІТ-рішення для туристичних компаній. Геоінформаційні технології (ГІС-технології). Віртуалізація інформаційного забезпечення туриста. Віртуальні подорожі. Автоматизовані системи бронювання і резервування в туризмі. Мережі туристичної контактної реклами. Таргетінг. Електронні магазини товарів для туризму.

### *Тема 4. Інноваційні проекти в туризмі*

Інноваційний туристичний продукт як основа нового проекту. Музеї нових профілів. Нові продукти івентивного туризму, курортного відпочинку., Спа та велнес туризму. Техніко-технологічні інновації. Інновації в процесах обслуговування в турфірмі, в готелях, на курортах.

### *Тема 5. Правові аспекти інноваційної діяльності*

Інтелектуальна власність в інноваційних процесах. Охорона і захист інтелектуальної власності. Інтелектуальна власність як товар. Використання прав на інтелектуальну власність у сфері туризму. Охорона і захист інтелектуальної власності. Інноваційні конфлікти та можливості їх рішення.

### *Тема 6. Фінансове та інвестиційне забезпечення впровадження інноваційних технологій в туризмі*

Фінансова складова інноваційного потенціалу підприємства. Сутність і структура фінансового механізму. Принципи побудови механізму фінансового забезпечення інноваційної діяльності. Економічна основи, джерела, форми і методи фінансового забезпечення інноваційної діяльності. Власні ресурси туристичних підприємств / корпорацій / альянсів. Використання банківських ресурсів. Розвиток венчурного капіталу. Міжнародні інвестиції.



## **Інноваційні технології в готельно-ресторанному господарстві**

### ***Змістовий модуль 1. Інноваційні технології в готельному господарстві***

#### ***Тема 1.1. Теоретичні аспекти інноваційного процесу у готельному господарстві***

Інноваційний розвиток готельного господарства. Сутність інновацій та інноваційного процесу. Класифікація інновацій. Характеристика сфери інноваційної діяльності та етапи підготовки і реалізації інноваційного проекту.

#### ***Тема 1.2. Управління інноваційною діяльністю у готельному господарстві***

Інноваційна політика у різних країнах світу. Концепції національної інноваційної продуктивності. Сутність та різновиди стратегічного управління інноваціями. Вибір інноваційної стратегії. Формування стратегії інноваційного розвитку в підприємствах готельного господарства.

#### ***Тема 1.3. Продуктові та процесові інновації в готельному господарстві***

Технології управління готелем. Інформаційні технології в системі бронювання та резервування. Види матеріально-технічного забезпечення обслуговування. Види екологічного забезпечення обслуговування. Нові послуги. Сервісні методи. Дизайн та інтер'єр.

#### ***Тема 1.4. Маркетингові інновації в готельному господарстві***

Новітні підходи до організації маркетингової діяльності готельного підприємства. Методи просування готельної послуги. Інноваційні програми розширення клієнтської бази.

#### ***Тема 1.5. Організаційно-управлінські інновації в готельному господарстві***

Методи набору та управління персоналом. Оптимізація функціонально-ієрархічної та територіальної структури підприємства. Розвиток партнерських відносин.

### ***Змістовий модуль 2. Інноваційні технології в ресторанному господарстві***

#### ***Тема 2.1. Сучасні аспекти нутриціології щодо харчування людини***

Зовнішнє середовище, якість харчування і здоров'я населення. Основні теорії і концепції харчування: збалансоване, адекватне, оптимальне, функціонального, спеціального, антиейджингу та інших видів харчування людини.

Сутність та наукові основи нутригеноміки. Сучасні наукові погляди на потребу людини у замінних і незамінних харчових нутрієнтах: білках, жирах, вуглеводах, вітамінах, макро- і мікроелементах та інших біологічно-активних речовинах. Інформаційні фактори харчування. Енергетична цінність харчових продуктів.

## ***Тема 2.2. Нові формати сучасних закладів ресторанного господарства і їх розвиток на вітчизняному ринку***

Формати закладів ресторанного господарства: «Street Food», «Fast Food», «Fast Casual», «Quick'n'Casual», «Casual Dining», «Fine Dining», «клубний», «експо-кухня», «родинний» тощо. Особливості формату та групування закладів ресторанного господарства за їх видами. Стандарти сервісу, що пропонують заклади ресторанного господарства цих форматів.

Сучасні напрями використання просторових ресурсів виробничих приміщень та торговельних приміщень. Заклади формату «Free Flow» та їх адаптація на вітчизняному ринку ресторанної продукції. Створення і розвиток закладів сучасного формату при підготовці та обслуговуванні заходів типу Євро-2012. Неймінг і його вплив на імідж закладу ресторанного господарства.

## ***Тема 2.3. Інноваційні форми надання послуг у ресторанному господарстві***

Особливості організації та обслуговування в тематичних концептуальних та препатійних ресторанах.

Впровадження професії сомельє в закладах ресторанного господарства України. Формування карти вин. Правила дегустації, споживання алкогольних напоїв, порядок, способи та техніка подавання. Впровадження професії бариста в ресторанній галузі України. Способи приготування кавових напоїв, обладнання, інвентар, посуд для приготування і подавання. Класифікація і характеристика кавових напоїв, смакові властивості залежно від складу кавових сумішей і способу приготування. Правила дегустації кавових напоїв. Кавова карта.

Мистецтво створення шоколаду. Види і характеристика какао. Правила приготування і подавання гарячого шоколаду. Шоколадні фонтани, шоколадний кейтеринг. Створення окремих залів або окремих закладів ресторанного господарства з чайною концепцією. Особливості чайного етикету в різних етнічних закладах ресторанного господарства.

Створення закладів ресторанного господарства для обслуговування дітей. Особливості організації обслуговування дітей та організації їх дозвілля.

Впровадження кальянопаління у закладах ресторанного господарства. Характеристика кальянів та рекомендації щодо їх використання. Обслуговування гостей у кальянних кімнатах.

## ***Тема 2.4. Інноваційні форми обслуговування в закладах ресторанного господарства***

Характеристика заходів формату «гала-івент» і досвід їх впровадження у світовій і вітчизняній практиці ресторанного господарства. Особливості обслуговування при організації заходів формату «гала-івент». Особливості надання послуг із кейтерингу під час фестивалів, виставок, ярмарок, масових гулянь, спортивних змагань.

Організація виїзних послуг барменів (кейтеринг-бар). Суть кейтеринг-бару, організація бару перед початком заходів (аперитивні коктейлі) та наприкінці

(дижестивні коктейлі). Послуги міксолога - розроблення авторських рецептур і назв напоїв для замовленої вечірки. Інтерактивні ігри.

Методи приготування коктейлів під час шоу-програм: приготування у стилі флейринг, сюжетне приготування, приготування піраміди з келихів («каскад») - класичний, рожевий, коктейльний. Способи створення каскадів: заздалегідь, під час заходу, інтерактивні (самі гості).

Перелік консалтингових послуг кейтерингової компанії для закладів: розробка карт коктейлів відповідно до концепції закладу; створення ексклюзивного меню коктейлів, тренінги і майстер-класи для персоналу, проектування та розроблення барних стійок та інтер'єрів тощо.

### ***Тема 2.5. Нова філософія підходу до оформлення меню***

Нові види меню, їх стиль та оформлення як елемент дизайну закладу ресторанного господарства і створення ефекту підсилення продажу. Історія створення меню, меню як символ ідеї свята. Класичні й інноваційні види меню: тематичне, дитяче. Спеціальні меню: сезонне, вранішнє, «сніданки-комбо», комплиментне, меню-«бінго». Інноваційні підходи до створення меню і розташуванню страв у ньому при використанні дво- і трипанельного меню. Мода в назвах страв. Опис страв як засіб їх просування. Представлення страв і концепція закладу: вітчизняний та закордонний досвід. Дизайн меню і стилі. Логотип як атрибут меню. Шрифт, фотографія страв, малюнки, картинки (магніти, обкладинки, елементи декору тощо). Особливості створення меню для закладів ресторанного господарства сучасних форматів. Використання електронного меню.

Особливості розробки плану меню «шведського столу», плану-меню банкету з урахуванням правил еногастрономічних поєднань, вегетаріанського і дитячого харчування, кейтерингового обслуговування.

## **Стратегічний менеджмент і маркетинг**

### ***Тема 1. Концептуальні засади стратегічного управління розвитком підприємств***

Сутність та компоненти стратегії. Стратегічне планування. Передумови виникнення стратегічного управління підприємством. Переваги стратегічного підходу до управління. Основні завдання стратегічного управління підприємством. Рівні стратегії в стратегічному управлінні. Цикл стратегічного управління. Місія і цілі організації. Сучасні зміни у філософії управління підприємством.

### ***Тема 2. Формування та реалізація основних стратегій управління підприємством***

Методи стратегічного управління. Графічні та матричні інструменти в стратегічному управлінні. Методи оцінки і вибору стратегій. Аналіз факторів, що враховуються при виборі стратегій. Причини неефективного управління.

Складові плану реалізації стратегії. Типи ситуацій в управлінні. Управління шляхом ранжирування стратегічних завдань. Управління в умовах стратегічних несподіванок. Оцінка ефективності стратегій.

### ***Тема 3. Стратегії поведінки підприємств в умовах конкуренції***

Види стратегій. Класифікація стратегій конкуренції. Базові стратегії. Ефект масштабу та ефект освоєння. Стратегія мінімізації витрат. Стратегія фокусування. Стратегія диференціації. Стратегія інновацій. Портфельні стратегії. Класифікація стратегій диверсифікації. Стратегія відкачування капіталу та ліквідації. Підходи в стратегії зміни курсу та реструктуризації. Функціональні стратегії. Напрями реалізації наступальної стратегії. Стратегія прямої і зворотної вертикальної інтеграції. Стратегії, характерні для лідерів. Стратегії для організацій, наступних за лідером. Стратегії для слабких організацій і організацій у кризовому становищі. Стратегія конкуренції у фрагментарних галузях. Формування портфеля стратегій. Інструменти стратегічного управління, що використовуються при формуванні портфеля стратегій.

### ***Тема 4. Стратегічне управління технологічними інноваціями у підприємницькій діяльності***

Вплив технологічних нововведень на ефективність підприємницької діяльності. Проблеми управління в умовах технологічних новацій. Стратегії розвитку бізнесу на базі нових технологій. Дослідження і розробки в розвитку туристичного бізнесу.

### ***Тема 5. Сутність і сфера стратегічного маркетингу***

Маркетингова політика як база для планування діяльності підприємства. Роль маркетингу в стратегічному плануванні. Стратегічний маркетинг. Сутність і сфера стратегічного маркетингу. Завдання стратегічного маркетингу. Взаємозв'язок принципів управління економікою і стратегічного маркетингу. Стратегічний і тактичний маркетинг. Стратегічний маркетинг як перша функція управління. Класифікація об'єктів стратегічного маркетингу. Місія та цілі в системі стратегічного маркетингу. Поняття ринкова частка, "стратегічний господарський підрозділ" та "портфель бізнесу". Специфіка стратегічного маркетингу сфери послуг. Засоби реалізації маркетингу в туризмі. Інформаційні технології в маркетингу туристичних підприємств.

### ***Тема 6. Міжнародна інформаційна діяльність як складова стратегічного маркетингу***

Міжнародна інформаційна діяльність: поняття, види та її основні напрями. Мета та функції міжнародної інформаційної діяльності. Міжнародне співробітництво в галузі інформації. Особливості передачі міжнародної аналітики. Технології проведення оглядів різних міжнародних аналітичних агентств. Технології управління інформацією та інформаційним ресурсом. Сучасні міжнародні інформаційні системи: класифікація. Феномен комунікаційного процесу. Поняття масової інформації. Громадські медіа та Інтернет-журналістика.

Методи аналізу при проведенні комунікаційних кампаній. Сучасні комунікативні концепції: Н. Луман, Ю. Хабермас, Т. Парсонс. «Паблік рілейшнз»: поняття, функції, базові цілі. Інформаційна війна: поняття, сутність, мета і завдання. Закони, закономірності і принципи ведення інформаційних війн. Використання інформаційної зброї у сучасних інформаційних війнах.

### ***Тема 7. Стратегічний аналіз середовища та визначення конкурентних переваг***

Внутрішнє та зовнішнє маркетингове середовище підприємств. Аналіз макросередовища. Аналіз мікросередовища. Аналіз галузевої конкуренції. Оцінка привабливості галузі з позиції окремого підприємства. Детермінанти конкурентної переваги. Концепція рушійних сил. Модель п'яти сил конкуренції. Методика картування стратегічних груп. Аналіз використання потенціалу організації. Сильні і слабкі сторони організації. SWOT-аналіз. Порівняльний аналіз конкурентних переваг. Оцінка конкурентоспроможності підприємства. Оцінка конкурентоспроможності товару та послуги. Матричні методи оцінки рівня конкурентоспроможності. Поняття конкурентного статусу підприємства.

## **Логістика у сфері послуг**

### ***Тема 1. Концептуальні основи логістики***

Логістика – інструментарій ринкової економіки, як фактор підвищення конкурентоздатності підприємства. Вісім правил логістики: товар, кількість, якість, час, місце, споживач, мінімальні витрати, персоніфікованість. Роль та місце логістики в забезпеченні конкурентоспроможності підприємства. Зв'язок логістики з основними функціональними сферами бізнесу. Основні концепції логістики: “планування потреб у матеріалах/ресурсах”, “планування розподілу продукції/ресурсів”, “гнучкого виробництва”, “точно в термін”, “швидкого реагування на попит” та інші.

### ***Тема 2. Логістичне обслуговування споживачів у сфері послуг***

Система логістичного обслуговування споживачів у сфері послуг. Елементи обслуговування споживачів. Логістичний продукт і логістична послуга. Основні етапи логістичного обслуговування споживачів.

### ***Тема 3. Логістика у туризмі***

Економічна ефективність функціонування туризму. Логістичні засади в діяльності туристичних підприємств. Формування логістичних ланцюгів збуту туристичних продуктів. Вертикальна та горизонтальна інтеграції в туризмі.

Управління туристичними фірмами на основі логістичних бізнес-процесів. Логістичний контролінг та розробка збалансованої системи показників на туристичних підприємствах.

Роль сучасних інформаційних технологій (ІТ-технологій) в логістиці, використання логістичного інтегратора – аутсорсера 4 PL- та 5 PL-провайдери .

Сучасні ІТ-технології у сфері моделей управління туристичним бізнесом. Логістичний сервіс у туризмі.

#### ***Тема 4. Логістика у готельному господарстві***

Особливості логістики в готельному бізнесі. Застосування логістики в готельному бізнесі. Логістична модель сталого розвитку сфери послуг.

Організаційна структура логістичної системи управління готельним підприємством, її функції. Оптимізація готельних робіт на основі сіткового планування. Потенційні можливості, проблеми та умови впровадження логістичної концепції в діяльність готельних підприємств.

Оцінки логістичного потенціалу готельних підприємства, ресурсної та матеріально-технічної баз. Логістичний аутсорсинг в готельному бізнесі.

#### ***Тема 5. Логістика у ресторанному господарстві***

Передумови розвитку логістики у ресторанному господарстві. Моделювання логістичної системи та зміст логістичного ланцюга у ресторанному господарстві.

Сутність, основні завдання логістики постачання та передумови впровадження у ресторанному господарстві. Логістичний підхід до створення запасів у закладах ресторанного господарства.

Організація доставки матеріальних цінностей за логістичними схемами “точно в термін” та “від дверей до дверей”. Організація доставки продукції за індивідуальними замовленнями. Сучасні системи доставки вантажів: унімодальні, інтермодальні, термінальні перевезення.

Логістична концепція управління виробництвом та її ефективність. Забезпечення гнучкості виробництва: якісної та кількісної.

Оптимізація збутової діяльності закладів ресторанного господарства. Світовий досвід вибору збутової стратегії в логістичній системі закладів ресторанного господарства. Специфіка логістичного сервісу у ресторанному господарстві.

## **V. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТА НА ФАХОВОЇ АТЕСТАЦІЇ**

Оцінювання відповіді випускника на фаховому атестаційному екзамені здійснюється за заздалегідь розробленими критеріями оцінювання.

**Критерії оцінювання** – це система якостей, яка дозволяє реалізувати принцип єдності вимог до змісту і форми контролю рівня засвоєння знань і вмінь та їх об’єктивного оцінювання.

**Шкала оцінювання.** Інструментарієм для здійснення вимірювання є спеціальні факторно-критеріальні моделі, що складаються з факторів, за які умовно приймаються напрями навчальної діяльності. Перелік складових кожного напрямку умовно приймається за критерій як «мірило» вимог до цих напрямів. Для кожного фактору і кожного критерію обчислюється значення його вагомості серед усіх факторів або критеріїв.

## Розподіл балів, які отримують студенти

Теоретичні завдання	Практичне завдання	Підсумок
<b>60 балів</b>	П1, П2, П3 <b>40 балів</b>	<b>100 балів</b>

де П1...П3 – це показники правильної, повної відповіді студента відповідно до критеріїв оцінювання навчальних досягнень студентів.

П1 – уміння обґрунтовувати власні переконання оперуючи основними принципами дидактики (зв'язок теорії з практикою, принцип наочності, науковості тощо), творчо і креативно мислити.

П2 – уміння вільного володіння науковим апаратом, знання спеціальної літератури.

П3 – уміння логічно, самостійно, робити практичні висновки, висока комунікативна культура.

### Шкала критеріїв оцінювання навчальних досягнень студентів за виконання практичної частини фахового атестації

За шкалою університету	Визначення	Критерії оцінювання
35-30	<i><b>Відмінно</b></i>	ставиться за повне та міцне знання матеріалу в заданому обсязі. Під час усної відповіді мова студента має бути логічно виваженою, правильною. До того ж студент повинен виявляти творчу самостійність, вільне володіння науковим апаратом, знання спеціальної літератури, власні переконання та уміння їх захищати, високу комунікативну культуру, уміння робити практичні висновки, творчо та креативно мислити.
30-20	<i><b>Добре</b></i>	ставиться за міцні знання навчального матеріалу але дещо в обмеженому і звуженому прояві тих якостей, які служать критерієм відмінної відмітки, немає тієї свободи викладу матеріалу, як у першому випадку, допускаються незначні помилки (не більше 1-2). При побудові відповіді студент повинен проявляти творчу самостійність, використовувати науковий апарат, знати спеціальну літературу тощо.
20-10	<i><b>Задовільно</b></i>	ставиться за знання матеріалу, за виконання поставленого завдання. У цьому випадку студент

		може й не виявляти самостійності суджень. Відчувається, що він дещо просто “вивчив”. Однак загалом студент знає матеріал, хоча й з помітними помилками, вадами засвоєння, але такими, що не перешкоджатимуть його майбутній практичній діяльності. Студент повинен мати певне уявлення про практичне застосування знань, може знайти нові приклади або умови їх застосування на практиці. Знає спеціальну літературу, але, можливо, не всю і не може дати достатньої критичної оцінки. Володіє необхідними вміннями. Можливі недоліки в аспекті комунікативної культури.
10-1	<b>Незадовільно</b>	ставиться за незнання матеріалу, велику кількість помилок у мовленні. Відповідь невірна. Уміннями і навичками студент володіє. Інформаційних джерел зовсім не знає.

Підсумковий бал обраховується як сума результатів екзаменаційного тесту та двох практичних завдань і оцінюється за традиційною шкалою.

**Шкала оцінювання: національна та ЄКТС**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
<b>90-100</b>	<b>A</b>	відмінно
<b>80-89</b>	<b>B</b>	добре
<b>70-79</b>	<b>C</b>	
<b>65-69</b>	<b>D</b>	задовільно
<b>60-64</b>	<b>E</b>	
<b>35-59</b>	<b>F</b>	не задовільно з можливістю повторного проходження державного екзамену
<b>0-34</b>	<b>FX</b>	не задовільно з обов'язковим повторним проходженням державного екзамену

Якщо студент просить замінити білет або не дає правильної відповіді на питання білету, а також не відповідає на додаткові запитання, комісія може запропонувати вибрати білет повторно. Для отримання задовільної оцінки в такому випадку необхідно повністю виключити принципові і грубі помилки в інформації, давати повні і якісні відповіді, як на питання запропонованого білету, так і на додаткові запитання.

Члени екзаменаційної комісії виставляють оцінки відповідей студента за кожне питання білету і кожне додаткове запитання. На закритому засіданні



екзаменаційної комісії обговорюється правильність і повнота відповідей студента і виставляється погоджена підсумкова оцінка.

## VII. РЕКОМЕНДОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Матеріали, які висвітлюють питання з туризму та готельно-ресторанної справи, студенти-випускники можуть знайти на сторінках підручників, навчальних посібників, періодичних видань та спеціалізованих сайтів:

### *Нормативна література:*

1. Закон України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2012, № 19-20, ст.166)
2. Закон України “Про інвестиційну діяльність” від 19.03.91.
3. Закон України “Про іноземні інвестиції” від 13.03.92.
4. Закон України “Про основи державної політики в сфері науки і науково-технічної діяльності” від 25.03.92.
5. Закон України «Про внесення змін в Закон України «Про туризм» від 18.11 2003.
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
8. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».

### *Основна:*

9. Балабанова Л.. Стратегічний маркетинг: підручник / Л. Балабанова, В. Холод, І. Балабанова. – К.: Центр навчальної літератури, 2019. – 612 с.
10. Інновації у ресторанному господарстві: теорія і практика / П'ятницька Н.О., П'ятницька Г.Т., К.: КУТЕП, 2014. – 189 с.
11. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі/ матеріали ІХ Всеукраїнської науково-практичної конференції 19-20 травня 2020 р. – К.: НУХТ, 2020 р. – 305 с. URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/31826/1/hotel%20industry.pdf>
12. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. – 373 с. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/162019759.pdf>
13. Лояк Л.М. Інноваційні ресторани технології - Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г.М., 2017. 192 с. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/loyak.htm](https://tourlib.net/books_ukr/loyak.htm)
14. Скрипченко І.Т. Інноваційні технології в туризмі: навчальний посібник. Дніпро: Журфонд, 2021. 137с.
15. Маркетинг [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Н. Іванечко, Т. Борисова, Ю. Процишин [та ін.] ; за ред. Н. Р. Іванечко. - Тернопіль : ЗУНУ, 2021. - 180 с.

16. Писаренко В.В., Багорка М.О. Стратегічний маркетинг. навчальний посібник  
Дніпро: Пороги, 2020. 240 с. URL:  
<http://dspace.pdaa.edu.ua:8080/handle/123456789/8387>
17. Стратегічний маркетинг : конспект лекцій. 2-е вид. Кислюк Л.В. / Київ :  
Видавничий Дім «Кондор», 2020. 172 с.
18. Стратегічний маркетинг : навчальний посібник / за ред. Ларіної Я.С. –  
Херсон: ОЛДІ-плюс, 2019. – 364 с.

***Додаткова:***

19. Бубенко П. Т. Регіональні аспекти інноваційного розвитку : [монографія] / П.  
Т. Бубенко. – Х.: НТУ «ХПІ», 2012. – 316 с.
20. Геєць В. М. Інноваційні перспективи України / В.М. Геєць, В. П.  
Семіноженко. – Х. : Константа, 2016. – 272 с.
21. Йохна М. А. Економіка і організація інноваційної діяльності: Навчальний  
посібник. / М. А. Йохна, В. В. Стадник [Текст] – К.: Вид.-й центр  
«Академія», 2015. – с. 25.
22. Макаренко І. П. Національна інноваційна система України: проблеми і  
принципи побудови. [Текст] / І. П. Макаренко, Н. М. Копка, О. Г. Рогожин,  
В. И. Кузьменко – К.: Ін-т проблем національної безпеки, 2017. – 520 с. – укр.
23. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туркомплексах :  
підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2012. – 447 с.

***Електронні ресурси:***

<http://www.sdip.gov.ua> – сайт Державного департаменту інтелектуальної  
власності.

<http://www.innopolis.info> – сайт присвячений інноваціям та інвестиціям.

<http://www.in.gov.ua> – сайд Державного агентства України з інвестицій та  
інновацій.