ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА
ТУРИЗМУ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Декан факультету фізичного
виховання, здоров'я та туризму
_____ М.В. Маліков
(підпис) (ініціали та прізвище)
«_28_» _____08_____ 2024

# СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
# Конкурентноспроможність підприємств сфери обслуговування Запорізького регіону

підготовки магістра
(назва освітнього ступеня)
денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійна програма Туризмознавство і гостинність
(назва)
Спеціальності 242 Туризм і рекреація
(шифр, назва спеціальності)
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
(шифр і назва)

**ВИКЛАДАЧ (-ЧІ): Чуєва Інна Олександрівна, к.н.ф.в.с., доцент**

(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри_____

Протокол №_1_ від "_27_" _08_ 202_4_р.
Завідувач кафедри_____
_____ Н.В. Маковецька
(підпис) (ініціали, прізвище )

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми
_____ Н.В. Маковецька
(підпис) (ініціали, прізвище)

2024 рік

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Силабус навчальної дисципліни

**Зв`язок з викладачем (викладачами):**
**E-mail:** denizenko@ukr.net
**Телефон: :** 097-705-87-74
**Інші засоби зв'язку:** *Moodle (форум курсу, приватні повідомлення), Zoom, Viber, Telegram.*
**Кафедра:** туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи, 4 корпус ЗНУ, вул. Дніпровська 33-А

## 1. Опис навчальної дисципліни

***Метою викладання навчальної дисципліни «Конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування Запорізького регіону»*** є дослідження ключових факторів, що впливають на рівень конкурентоспроможності підприємств у сфері обслуговування в умовах регіональної економіки. Дисципліна спрямована на ознайомлення студентів із сучасними методами аналізу конкурентоспроможності, інструментами управління якістю послуг, а також стратегіями розвитку підприємств у Запорізькому регіоні. Вивчаються особливості організації обслуговування в регіональному контексті, роль державної підтримки та інновацій у підвищенні конкурентоспроможності підприємств сфери послуг. Навчальна дисципліна розглядає актуальні тенденції в регіональному обслуговуванні, оцінку конкурентного середовища та ефективність маркетингових стратегій.

***Основні завдання вивчення дисципліни*** «Конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування Запорізького регіону»:

- вивчити сутність та методи оцінки конкурентоспроможності підприємств у сфері обслуговування;
- проаналізувати особливості конкурентного середовища Запорізького регіону;

дослідити вплив інновацій та державного регулювання на розвиток підприємств сфери послуг;

- розглянути перспективи підвищення конкурентоспроможності підприємств на регіональному ринку в умовах сучасних викликів і глобалізації.

## 2.Паспорт навчальної дисципліни

| Нормативні показники | денна форма здобуття освіти | заочна форма здобуття освіти |
|---|---|---|
| Статус дисципліни | **Вибіркова** | |
| Семестр | 1-й | -й |
| Кількість кредитів ECTS | 3 | |
| Кількість годин | 90 | |
| Лекційні заняття | 12 год. | год. |
| Семінарські заняття | год. | год. |
| Практичні заняття | 12 год. | год. |
| Лабораторні заняття | год. | год. |
| Самостійна робота | 66 год. | год. |
| Консультації | Очні консультації: за попередньою домовленістю вробочі дні (друга половина дня) в укритті4 корпусу ЗНУ, вул. Дніпровська 33-А<br>Онлайн консультації: за попередньою домовленістюViber (+38097 705 87 74) в робочі дні з 9.30 до 17.00 | |
| Вид підсумкового семестрового контролю: | **залік** | |
| Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle) | https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14916 | |

## 2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

| Результати навчання та компетентності | Методи навчання / форми і методи оцінювання |
|---|---|
| ІК - Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.<br>ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі;<br>СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.<br>СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.<br>СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.<br>СК9. Здатність розробляти і сприяти впровадженню програм розвитку сталого туризму в регіоні з урахуванням змін сучасності.<br>РН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.<br>РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку<br>РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.<br>РН9. Розробляти та реалізовувати проєкти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.<br>РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування. | **Методи навчання**<br>✓ Лекції<br>✓ Практичні заняття<br>✓ Самостійна робота<br>✓ Індивідуальні та групові проєкти<br>✓ Дискусії<br>✓ Тренінги та воркшопи<br>**Форми оцінювання**<br>¬Поточне оцінювання;<br>¬Підсумкове оцінювання: екзамен.<br>**Методи оцінювання**<br>✓ Тестування<br>✓ усне і письмове оцінювання<br>✓ Робота на практичних заняттях |

*Цей розділ рекомендовано представляти у вигляді таблиці. Результати навчання та компетентності у рамках освітньої компоненти мають відповідати (корелюватися) результатам навчання та компетентностям, закріпленими за цією компонентою у відповідній освітньо-професійній програмі (див. матриці відповідності).*

*Для кожного результату навчання та компетентності зазначаються методи навчання, необхідні для їхнього набуття та досягнення, а також форми та методи оцінювання (контрольні заходи), передбачені викладачем для контролю і діагностики рівня набуття програмних результатів навчання та компетентностей.*

## 3. Зміст навчальної дисципліни

**Лекція 1: Сутність та основні поняття конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування**

Лекція присвячена визначенню поняття конкурентоспроможності підприємств у сфері обслуговування. Висвітлюються ключові елементи, які впливають на здатність підприємств конкурувати на ринку, такі як якість послуг, рівень задоволення клієнтів, інноваційні рішення та ефективність управління. Розглядаються фактори, що формують конкурентні переваги підприємств у сфері обслуговування.

**Лекція 2: Аналіз конкурентного середовища Запорізького регіону**

Лекція спрямована на аналіз поточного стану сфери обслуговування в Запорізькому регіоні. Студенти вивчають структуру ринку, основних гравців і їхні конкурентні переваги. Розглядаються методи оцінки конкурентного середовища, такі як PEST-аналіз, SWOT-аналіз та модель п'яти сил Портера. Аналізуються локальні умови та їхній вплив на діяльність підприємств сфери обслуговування.

**Лекція 3: Стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування**

Лекція охоплює розробку стратегій для підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування. Обговорюються різні підходи, включаючи диференціацію послуг, оптимізацію витрат та підвищення операційної ефективності. Особлива увага приділяється впровадженню інновацій та використанню маркетингових інструментів для досягнення конкурентних переваг.

**Лекція 4: Вплив інновацій на розвиток підприємств сфери обслуговування**

Лекція присвячена впливу інноваційних рішень на розвиток конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування. Студенти вивчають різні аспекти інновацій, такі як впровадження сучасних технологій, автоматизація процесів та нові підходи до управління якістю. Також розглядається роль інновацій у підвищенні лояльності клієнтів і створенні довготривалих конкурентних переваг.

**Лекція 5: Державне регулювання та підтримка підприємств сфери обслуговування в Запорізькому регіоні**

Ця лекція аналізує роль державної політики у підвищенні конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування. Вивчаються програми підтримки малого та середнього бізнесу, регуляторні вимоги та механізми співпраці між підприємствами і місцевими органами влади. Обговорюються можливості для підприємств щодо використання державної підтримки для розширення ринкових позицій.

**Лекція 6: Перспективи розвитку конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування в умовах глобалізації**

Лекція присвячена аналізу впливу глобалізації на конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування в Запорізькому регіоні. Студенти досліджують виклики та можливості, які надає глобалізація, зокрема вихід на національні та міжнародні ринки. Окрема увага приділяється сучасним глобальним трендам і цифровим технологіям, які впливають на розвиток ринку послуг.

**Практичне заняття 1: Оцінка конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування**

На цьому занятті студенти проводять аналіз ключових показників ефективності підприємств сфери обслуговування. Вони здійснюють SWOT-аналіз для визначення сильних та слабких сторін, а також оцінюють конкурентоспроможність підприємств на основі рейтингів та індексів.

**Практичне заняття 2: Аналіз конкурентного середовища Запорізького регіону**

Студенти вивчають основних гравців ринку та їхні стратегії. Виконують аналіз конкурентного середовища за допомогою моделі п'яти сил Портера, визначають основні загрози і можливості для підприємств сфери обслуговування в регіоні.

**Практичне заняття 3: Розробка стратегії підвищення конкурентоспроможності**

Під час цього заняття студенти розробляють стратегії підвищення конкурентоспроможності для конкретного підприємства. Визначають цільові сегменти ринку, формують стратегію диференціації продуктів і послуг, а також створюють план впровадження.

**Практичне заняття 4: Впровадження інновацій у сферу обслуговування**

Студенти аналізують інноваційні рішення, які можуть бути впроваджені в сфері обслуговування. Оцінюють сучасні технології та їхню ефективність для покращення якості обслуговування. Розробляють план впровадження інновацій з урахуванням бюджету і ресурсів підприємства.

**Практичне заняття 5: Державна підтримка підприємств сфери обслуговування**

Студенти аналізують існуючі державні програми підтримки бізнесу у Запорізькому регіоні. Визначають можливості для підприємств щодо участі в таких програмах і готують пропозиції для співпраці з місцевими органами влади для підвищення конкурентних позицій.

**Практичне заняття 6: Оцінка перспектив розвитку підприємства в умовах глобалізації**

Студенти досліджують глобальні тренди у сфері обслуговування та оцінюють можливості підприємства для виходу на міжнародні ринки. Вони розробляють план адаптації підприємства до умов глобалізації з урахуванням нових викликів та можливостей.

*Зміст навчальної дисципліни має подаватися послідовно, враховуючи логіку вивчення. Структурний елемент програми – з***містовий модуль** *– логічно завершена частина навчального матеріалу з дисципліни. Кількість змістових модулів визначає на свій розсуд науково-педагогічний працівник, що відповідає за викладання дисципліни.*

## 4. Теми лекційних занять

| № змістового модуля | Назва теми | Кількість годин | | Згідно з розкладом |
|---|---|---|---|---|
| | | о/д.ф. | з.ф. | |
| 1. | **Лекція 1: Сутність та основні поняття конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування**<br><br>1. Визначення конкурентоспроможності та її ключові елементи<br>2. Фактори, що впливають на конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування<br>3. Особливості сфери обслуговування та її вплив на конкурентоспроможність підприємств<br>4. Оцінка конкурентоспроможності на основі ключових показників ефективності | 2 | … | *щотижня* |
| 2. | **Лекція 2: Аналіз конкурентного середовища Запорізького регіону**<br><br>1. Стан сфери обслуговування у Запорізькому регіоні: аналіз ринку<br>2. Ключові гравці та їх конкурентні переваги на ринку<br>3. Методики оцінки конкурентного середовища (PEST, SWOT, аналіз п’яти сил Портера)<br>4. Вплив локальних умов і регіональних особливостей на конкурентоспроможність підприємств | 2 | … | *щотижня* |
| 3. | **Лекція 3: Стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування**<br><br>1. Розробка стратегій на основі диференціації послуг<br>2. Оптимізація витрат та підвищення операційної ефективності<br>3. Інноваційні рішення для покращення якості обслуговування<br>4. Використання маркетингових стратегій для підвищення конкурентоспроможності | 2 | | *щотижня* |
| 4. | **Лекція 4: Вплив інновацій на розвиток підприємств сфери обслуговування** | 2 | | *щотижня* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 1. Поняття інновацій та їх роль у підвищенні конкурентоспроможності<br>2. Впровадження сучасних технологій у сферу обслуговування<br>3. Інноваційні підходи до управління якістю обслуговування<br>4. Вплив інновацій на лояльність клієнтів та конкурентні переваги підприємства | | | |
| 5. | **Лекція 5: Державне регулювання та підтримка підприємств сфери обслуговування в Запорізькому регіоні**<br><br>1. Роль державної політики у підвищенні конкурентоспроможності підприємств<br>2. Державні програми підтримки малого та середнього бізнесу у сфері обслуговування<br>3. Регуляторні вимоги та їх вплив на діяльність підприємств<br>4. Взаємодія підприємств з органами місцевого самоврядування для підвищення конкурентних позицій | 2 | | *щотижня* |
| 6. | **Лекція 6: Перспективи розвитку конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування в умовах глобалізації**<br><br>1. Виклики глобалізації для підприємств сфери обслуговування<br>2. Стратегії виходу підприємств Запорізького регіону на національні та міжнародні ринки<br>3. Вплив глобальних трендів на розвиток регіонального ринку послуг<br>4. Роль сучасних цифрових технологій у зміцненні конкурентних переваг підприємств сфери обслуговування | 2 | | *щотижня* |

*Вказати назви тем лекційних занять, також можна подати план лекційного заняття або питання для розгляду.*

## 5. Теми практичних /семінарських/лабораторних занять

| № змістового модуля | Назва теми | Кількість годин | | Згідно з розкладом |
|---|---|---|---|---|
| | | о/д.ф. | з.ф. | |
| 1. | **Практичне заняття 1: Оцінка конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування**<br><br>1. Аналіз ключових показників ефективності підприємства<br>2. Проведення SWOT-аналізу для визначення конкурентних переваг і недоліків<br>3. Оцінка конкурентоспроможності на основі індексів та рейтингових показників | 2 | … | *щотижня* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2. | **Практичне заняття 2: Аналіз конкурентного середовища Запорізького регіону**<br><br>1. Вивчення основних гравців ринку та їх стратегій<br>2. Проведення аналізу п’яти сил Портера для визначення ринкових можливостей<br>3. Визначення загроз і викликів для підприємств сфери обслуговування? | 2 | … | *щотижня* |
| 3. | **Практичне заняття 3: Розробка стратегії підвищення конкурентоспроможності**<br><br>1. Визначення цільових сегментів ринку для підприємства<br>2. Формування стратегії диференціації продуктів та послуг<br>3. Розробка плану дій для впровадження стратегії підвищення конкурентоспроможності | 2 | | *щотижня* |
| 4. | **Практичне заняття 4: Впровадження інновацій у сферу обслуговування**<br><br>1. Аналіз сучасних технологій у сфері обслуговування.<br>2. Оцінка ефективності впровадження інновацій.<br>3. Розробка плану впровадження з урахуванням бюджету і ресурсів. | 2 | | *щотижня* |
| 5. | **Практичне заняття 5: Державна підтримка підприємств сфери обслуговування**<br><br>1. Аналіз існуючих державних програм підтримки бізнесу.<br>2. Оцінка можливостей для участі підприємств у програмах.<br>3. Підготовка пропозицій для співпраці з місцевими органами влади. | 2 | | *щотижня* |
| 6. | **Практичне заняття 6: Оцінка перспектив розвитку підприємства в умовах глобалізації**<br><br>1. Дослідження глобальних трендів у сфері обслуговування.<br>2. Оцінка можливостей виходу підприємства на міжнародні ринки.<br>3. Розробка плану адаптації до умов глобалізації. | 2 | | *щотижня* |

*Подати назви тем і план заняття/питання для розгляду.*

## 6. Самостійна робота

| № змістового модуля | Питання для самостійного опрацювання | Кількість годин | |
|---|---|---|---|
| | | о/д.ф. | з.ф. |
| 1. | Що таке конкурентоспроможність підприємства і які ключові фактори її визначають? | 11 | |
| 2. | Які методи оцінки конкурентоспроможності підприємства існують і як їх застосовувати на практиці? | 11 | |
| 3. | Які головні чинники впливають на конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування в Запорізькому регіоні? | 11 | |
| 4. | Як державна підтримка впливає на підвищення конкурентоспроможності підприємств у сфері обслуговування? | 11 | |
| 5. | Які сучасні технології можуть допомогти підвищити конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування? | 11 | |
| 6. | Як впливають глобальні економічні тренди на конкурентоспроможність підприємств Запорізького регіону? | 11 | |
| 7. | Які стратегії можуть використовувати підприємства для зміцнення своїх конкурентних позицій на ринку? | 11 | |
| 8. | Як рівень якості обслуговування впливає на конкурентоспроможність підприємств у Запорізькому регіоні? | 11 | |
| 9. | Які можливості для міжнародної співпраці можуть підвищити конкурентоспроможність місцевих підприємств сфери обслуговування? | 10 | |
| 10. | Які основні виклики стоять перед підприємствами сфери обслуговування в Запорізькому регіоні у контексті глобалізації? | 10 | |

## 7. Види і зміст поточних контрольних заходів

| № змістового модуля | Вид поточного контрольного заходу | Зміст поточного контрольного заходу* | Критерії оцінювання та термін виконання | Усього балів |
|---|---|---|---|---|
| 1 | тести | Розв’язання 15-30 завдань у вигляді питань із вибором відповідей або відкритих питань для оцінки рівня засвоєння матеріалу | кількість правильних відповідей, де кожна правильна відповідь оцінюється у фіксовану кількість балів. Додатково враховується дотримання часових обмежень: якщо тест виконано вчасно, результати оцінюються за кількістю правильних відповідей, а перевищення часу може призвести до зниження оцінки або дискваліфікації результатів. | 15 |
| | усне опитування | перевірка знань у форматі діалогу між викладачем і студентом, що дозволяє оцінити розуміння теми. | 1. Правильність та повнота відповіді<br>2. Логічність і послідовність викладу<br>3. Знання термінології<br>4. Вміння аргументувати відповідь<br>5. Впевненість та | 5 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | активність у відповіді | |
| | ситуаційна задача, метод кейсів | метод контролю, який передбачає вирішення конкретної проблемної ситуації, наближеної до реальних умов професійної діяльності. | 1. Правильність вирішення проблеми<br>2. Застосування теоретичних знань<br>3. Логічність та послідовність мислення<br>4. Творчий підхід<br>5. Аргументованість рішень | 5 |
| | Тренінги та рольові ігри | моделювання професійних ситуацій для перевірки навичок та знань у практичних умовах. | 1. Активність участі<br>2. Вміння працювати в команді<br>3. Застосування теоретичних знань на практиці<br>4. Комунікативні навички<br>5. Рішення поставлених завдань | 5 |
| | Презентації | демонстрація студентами своїх знань та умінь через підготовку та публічний захист робіт. | 1. Змістовність та повнота інформації<br>2.Структурованість та логічність викладу<br>3. Візуальне оформлення презентації<br>4. Ораторські навички та впевненість у виступі<br>5. Відповіді на запитання аудиторії | 5 |
| 2 | контрольна робота | оцінка знань та вмінь студентів за конкретною темою або розділом курсу шляхом виконання завдань, що вимагають аналізу, розрахунків або письмового викладу теоретичних положень. | 1. Правильність виконання завдань<br>2. Повнота відповіді<br>3. Логічність та послідовність вирішення<br>4. Дотримання вимог і формату завдання<br>5. Самостійність виконання | 5 |
| | самостійна робота | перевірка рівня знань студентів та засвоєння матеріалу і вміють застосовувати його без допомоги викладача. | 1. Правильність виконання завдань<br>2. Глибина опрацювання матеріалу<br>3. Логічність та послідовність викладу<br>4. Оригінальність та самостійність рішень<br>5. Дотримання термінів виконання | 5 |
| | практична робота | перевірка набутих навичок через виконання практичних завдань у лабораторних або польових умовах. | 1. Правильність виконання завдань<br>2. Застосування теоретичних знань<br>3. Якість та точність виконання практичних дій<br>4. Самостійність виконання<br>5. Дотримання інструкцій та техніки безпеки | 5 |
| **Усього за змістові модулі** | **8** | | | **60** |

**** Якщо науково-педагогічним працівником, який забезпечує викладання навчальної дисципліни, розроблено й затверджено в установленому порядку навчально-методичне видання (навчально-методичний посібник, методичні рекомендації або вказівки до проведення семінарських/практичних/лабораторних занять), в якому представлено зміст поточних контрольних заходів, то достатнім буде вказати назву цього видання та підкріпити інтернет-посилання на електронну версію цього видання (СЕЗН ЗНУ, наукова бібліотека ЗНУ тощо).***

*Кожний вид навчальної роботи має оцінюватися окремо, для кожного виду контрольних заходів мають бути розроблені критерії оцінювання (деталізація критеріїв забезпечить об'єктивне оцінювання здобувачів).*

*У цьому розділі бажано також зазначити мінімальну кількість балів, яку необхідно набрати здобувачу для допуску до підсумкового контролю.*

## 8. Підсумковий семестровий контроль

| Форма | Види підсумкових контрольних заходів | Зміст підсумкового контрольного заходу* | Критерії оцінювання | Усього балів |
|---|---|---|---|---|
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
| **Залік /Екзамен** | Екзамен – усне опитування з двох рандомних питань | 1. Що таке конкурентоспроможність підприємства і які її основні складові?<br>2. Які чинники впливають на конкурентоспроможність підприємств у сфері обслуговування?<br>3. Які основні методи оцінки конкурентоспроможності підприємства існують?<br>4. Як державна політика впливає на конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування в Запорізькому регіоні?<br>5. Які програми підтримки малого та середнього бізнесу існують у Запорізькому регіоні?<br>6. Як інновації можуть підвищити конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування?<br>7. Які основні виклики стоять перед підприємствами Запорізького регіону у зв'язку з глобалізацією?<br>8. Які сучасні технології використовуються для підвищення конкурентоспроможності у сфері обслуговування?<br>9. Як рівень сервісу впливає на конкурентоспроможність підприємства?<br>10. Які стратегії підприємства можуть бути ефективними для зміцнення своїх позицій на ринку?<br>11. Яким чином глобальні економічні тренди впливають на конкурентоспроможність підприємств?<br>12. Що таке SWOT-аналіз і як його використовувати для оцінки конкурентоспроможності підприємства?<br>13. Які маркетингові інструменти можуть використовуватись для підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування?<br>14. Які є джерела фінансування для інноваційних проектів у сфері обслуговування?<br>15. Як змінюються потреби споживачів у сфері обслуговування та як це впливає на конкурентоспроможність?<br>16. Які переваги і недоліки можуть мати підприємства малого та середнього бізнесу у сфері обслуговування?<br>17. Як відбувається адаптація підприємств до змін на ринку, пов'язаних з глобалізацією?<br>18. Як підприємства сфери обслуговування можуть використовувати цифрові технології для підвищення конкурентоспроможності?<br>19. Які ринки є перспективними для підприємств сфери обслуговування Запорізького регіону в умовах глобалізації?<br>20. Яким чином впровадження екологічних стандартів може вплинути на конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування? | **Залік** проводиться **в усній формі чи письмовій формі** за вивченим матеріалом. Двапитання теоретичного і практичного напрямку обов'язкові, третє завдання – тестування.<br>1. Повнота та правильність відповіді – наскільки відповідь охоплює всі ключові аспекти питання і чи відповідає вона заданій темі.<br>2. Глибина аналізу – оцінюється здатність студента аналізувати матеріал, робити висновки та наводити приклади.<br>3. Логічність та послідовність викладу – наскільки чітко й логічно студент структурував відповідь.<br>4. Практичне застосування – здатність студента навести реальні приклади з регіонального туроперейтингу або застосувати теоретичні знання на практиці.<br>5. Оформлення та відповідність вимогам – правильне використання термінології, дотримання структури відповіді та грамотність. | 10 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 21. Які основні конкурентні стратегії використовуються підприємствами сфери обслуговування?<br>22. Як підприємства сфери обслуговування можуть використовувати соціальні мережі для зміцнення конкурентних позицій?<br>23. Як впливають зміни у податковому законодавстві на конкурентоспроможність підприємств сфери обслуговування?<br>24. Які переваги та ризики відкриття підприємств сфери обслуговування на міжнародних ринках?<br>25. Які є моделі управління підприємствами сфери обслуговування і як вони впливають на їх конкурентоспроможність?<br>26. Яким чином підприємства можуть інтегрувати інноваційні рішення у свою діяльність?<br>27. Як державна підтримка експорту впливає на конкурентоспроможність підприємств Запорізького регіону?<br>28. Які новітні бізнес-моделі використовуються у сфері обслуговування для підвищення конкурентоспроможності?<br>29. Як демографічні зміни впливають на стратегії підприємств сфери обслуговування?<br>30. Які кроки може зробити підприємство для підвищення своєї конкурентоспроможності в умовах нестабільної економічної ситуації? | | |
| | Контрольне тестування | Зміст контрольного тестування з однією правильною відповіддю і обмеженням часу полягає в перевірці знань студентів через запитання, де з кількох варіантів відповідей лише один є правильним. Всього пропонується 30питань. Додатково встановлене обмеження часу для виконання тесту – 45 хвилин стимулює студентів демонструвати не лише знання, але й швидкість мислення та вміння ефективно працювати в умовах тиску, що допомагає підвищити об'єктивність оцінювання. | Оцінюється кількість правильних відповідей, де кожна правильна відповідь оцінюється у фіксовану кількість балів. Додатково враховується дотримання часових обмежень: якщо тест виконано вчасно, результати оцінюються за кількістю правильних відповідей, а перевищення часу може призвести до зниження оцінки або дискваліфікації результатів | 10 |
| | Практичне завдання - Метод проектів | студенти виконують комплексну роботу, спрямовану на вирішення певної практичної або дослідницької задачі. В рамках цього методу студенти застосовують отримані знання на практиці, працюючи над проєктом, який може включати розробку, аналіз або створення чогось нового, що дозволяє оцінити їхні практичні навички, креативність та здатність до самостійної роботи. | 1. Відповідність завданню<br>2. Інноваційність та креативність<br>3. Якість та глибина дослідження<br>4. Практичне застосування результатів<br>5. Оформлення та презентація проєкту | 20 |
| Усього балів | | | | **40** |

**** Якщо науково-педагогічним працівником розроблено й затверджено в установленому порядку навчально-методичне видання, в якому представлено зміст підсумкових контрольних заходів, то достатнім буде зазначити назву видання та посилання на його електронну версію (у СЕЗН ЗНУ, у науковій бібліотеці ЗНУ тощо).***

*У цьому розділі також бажано подати й шкалу оцінювання ЗНУ для наочності перерахунку рейтингових показників нормованої 100-бальної університетської шкали оцінювання в національну 4-бальну та* шкалу ECTS

**Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS**

| За шкалою ECTS | За шкалою університету | За національною шкалою | |
|---|---|---|---|
| | | Екзамен | Залік |
| A | 90 – 100 (відмінно) | 5 (відмінно) | Зараховано |
| B | 85 – 89 (дуже добре) | 4 (добре) | |
| C | 75 – 84 (добре) | | |
| D | 70 – 74 (задовільно) | 3 (задовільно) | |
| E | 60 – 69 (достатньо) | | |
| FX | 35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання) | 2 (незадовільно) | Не зараховано |
| F | 1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом) | | |

## 9. Рекомендована література

### Основна:

1. Андрушків Б. М. Криза взаємовідносин у загальній теорії криз // Журнал Європейської економіки. Червень 2019. Том 10 (№ 2). С. 121–131.

2. Базилюк Я. Б. Конкурентоспроможність національної економіки: сутність та умови забезпечення. К.: НІС, 2012. С. 6-12.

**3.** Бойко М. М. Соціальний капітал як чинник конкурентоспроможності підприємств сфери послуг. Теоретичні та прикладні питання економіки. 2016. Вип. 1. С. 486-495.

**4.** Веллінгтон Дж. Конкурентоспроможність транснаціональних корпорацій: монограф. К.: Бліц–Інформ, 2019. 455 с.

**5.** Виноградова О. О. Управління конкурентними рекламними можливостями підприємства. Вісник ВПІ. 2010. №3. С.42-48.

**6.** Воронкова А. Є. Стратегічне керування конкурентоспроможним потенціалом підприємства: діагностика й організація: монограф. Луганськ: ЧІП, 2020. 315 с.

**7.** Джонсон Р. А. Комплексне управління конкурентоспроможністю американських виробників: навч. посіб. К.: Бліц–Інформ, 2008. 347 с.

**8.** Зозульов О. Про посилення конкурентних переваг підприємства // Економіка України. 2003. №8. С.33-38.

**9.** Смагін В. Л., Яворська О. Г. Інноваційний потенціал підприємств сфери туризму та індустрії гостинності. Причорноморські економічні студії. 2018. Вип. 31. С. 100-105.

**10.** Чернега О. Б. Керування конкурентоспроможністю в умовах трансформації економічних відносин: монограф. Донецьк: ІЕП НАН України, 2019. 448 с.

### Додаткова:

1. Азарян Е. М. Споживчий ринок: становлення й розвиток: монограф. НАН України, Ін-т економіки пром-сти. Донецьк, 2012. 304 с.

2. Василенко А. В. Менеджмент сталого розвитку підприємств: монограф. Київ: Центр уч. літ., 2015. 648 с.

3. Галасюк К.А. Готельні ланцюги в сучасній індустрії гостинності. Науковий вісник ОНЕУ. 2012. №21(173). С.127-135.

4. Довбуш Р. А., Зозуля А. Л. Управління конкурентоспроможністю підприємств: підруч. Х.: Основа, 2011. 234 с.

5. Мікловда В. П., Брітченко І. Г., Кубіній Н. Ю., Дідович Ю. С. Ефективність стратегічного управління підприємствами: сучасні проблеми та перспективи їх вирішення: монографія. Полтава: ПУЕТ, 2013. 218 с..

## 10. Інформаційні ресурси

Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації: [Електронний ресурс] – режимдоступу: www.unwto.org

Туристична бібліотека «Все про туризм»: [Електронний ресурс] – режим доступу: http://tourlib.net/transport.htm

Офіційний сайт Всесвітнього Економічного Форуму [Електронний ресурс]. – Режимдоступу: http://www.weforum.org.

Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. –Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/

## 11. Регуляції і політики курсу

**Відвідування занять. Регуляція пропусків.**

Успішне освоєння дисципліни потребує завчасного ознайомлення з метою, завданнями та структурою курсу (силабусом), вдумливого сприйняття лекційного матеріалу, своєчасної підготовки до практичних занять, відповідального і своєчасного (згідно з графіком навчального процесу) виконання всіх передбачених програмою завдань. Взаємоповага серед учасників навчального процесу включає вимоги не спізнюватися на заняття, не відволікати викладача й колег телефонними дзвінками, виявляти доброзичливий інтерес до відповідей одногрупників, проявляти коректну активність при обговоренні проблемних питань тощо.

## Політика академічної доброчесності

Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених ***Кодексом академічної доброчесності ЗНУ***: https://tinyurl.com/ya6yk4ad. *Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти* (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): https://tinyurl.com/y6wzzlu3.

## Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

*Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.*

*Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.*

## Комунікація

*Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle.*

*Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт – регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів.Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам». Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу* denizenko@ukr.net. *У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи*

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Силабус навчальної дисципліни

**ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2024-2025 рр.**

**ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2024-2025 н. р.** доступний за адресою: https://tinyurl.com/yckze4jd.

**АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ.** Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ:** https://tinyurl.com/ya6yk4ad. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): https://tinyurl.com/y6wzzlu3.

**НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ.** Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: https://tinyurl.com/y9tve4lk.

**ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ.** Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: https://tinyurl.com/y9pkmmp5. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: https://tinyurl.com/ycds57la.

**НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА.** Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті: https://tinyurl.com/y8gbt4xs.

**ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.** Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: https://tinyurl.com/57wha734. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: https://tinyurl.com/yd6bq6p9; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: https://tinyurl.com/y9r5dpwh.

**ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.** Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

**УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ** Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**
Електронна адреса:
Гаряча лінія: Тел.

**РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.** Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: https://tinyurl.com/ydhcsagx.

**РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ.**
**Наукова бібліотека**: http://library.znu.edu.ua. Графік роботи абонементів: понеділок-п`ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

**СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):** https://moodle.znu.edu.ua
Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua.
У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.
Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015.

**ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ**: http://sites.znu.edu.ua/child-advance/
**ЦЕНТР НІМЕЦЬКОЇ МОВИ, ПАРТНЕР ГЕТЕ-ІНСТИТУТУ**: https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim
**ШКОЛА КОНФУЦІЯ (ВИВЧЕННЯ КИТАЙСЬКОЇ МОВИ)**: http://sites.znu.edu.ua/confucius