

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. директора навчально-наукового
інституту міжнародних відносин ім.
Б.Д.Гаврилишина

Людмила ГАВРИЛЮК-ЄНСЕН

«__» _____ 2024р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічних
роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

«__» _____ 2024р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового інституту
новітніх освітніх технологій

СВЯТОСЛАВ ПИТЕЛЬ

“ ” _____ 2024

РОБОЧА ПРОГРАМА
з дисципліни

“Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг”

Ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань - 24 “Сфера обслуговування”
спеціальність – 242 “Туризм і рекреація”
Освітньо-професійна програма – “Туризм”

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практичні (семін.) (год.)	ІРС (год.)	Тренінг (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Залік (сем.)
Денна	III	5	32	14	3	6	95	150	5
Заочна	III	5,6	8	4			1		5,6

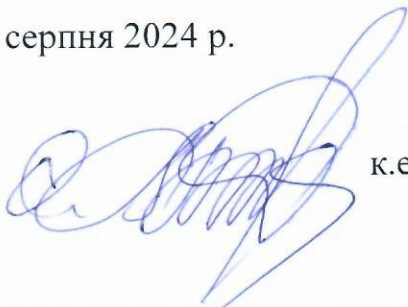
Тернопіль-ЗУНУ,
2024

30.08.2024
[Signature]

Робоча програма складена к.е.н., доцентом Городецьким М.Я.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу
Протокол № 1 від 28 серпня 2024 р.

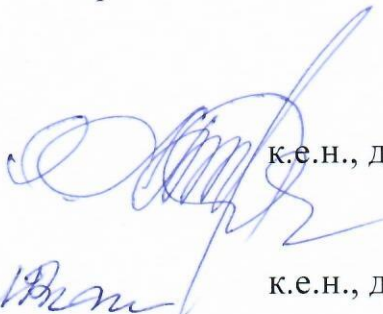
Завідувач кафедри



к.е.н., доцент Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності «Туризм і рекреація»
Протокол № 2 від 30 серпня 2024 р.

Голова групи
забезпечення спеціальності



к.е.н., доц. Оксана ГУГУЛ

Гарант ОП



к.е.н., доц. Володимир МАЗУР

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг»

1. Опис дисципліни «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг»

Дисципліна «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг»	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти чи СВО	Характеристика навчальної дисципліни «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг»
Кількість кредитів – 5	Галузь знань – 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни: вибіркова Мова навчання: українська
Кількість залікових модулів – 3	Спеціальність – 242 «Туризм і рекреація» Освітньо-професійна програма «Туризм»	Рік підготовки: Денна – 3 Заочна – 3 Семестр: Денна – 5 Заочна – 5.6
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: Денна – 32 год. Заочна – 8 год. Практичні заняття: Денна – 14 год. Заочна – 4 год.
Загальна кількість годин – 150		Індивідуальна робота: Денна – 3 Тренінг, Денна – 6 год. Самостійна робота: Денна – 95 год. Заочна – 138 год.
Тижневих годин – 10, з них аудиторних – 3		Вид підсумкового контролю – залік

2. Мета і завдання дисципліни «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг» займає одне з ключових місць у освітньому плані підготовки бакалаврів спеціальностей 242 «Туризм і рекреація» і належить до вибіркової компоненти циклу професійної та практичної підготовки фахівців.

Вона дає можливість сформувати у майбутніх фахівців професійного світогляду на управління каналами збуту та системою дистрибуції послуг підприємств, розвинути системне управлінське мислення з урахуванням галузевої специфіки та особливостей праці в туристичному бізнесі.

2.1. Мета вивчення дисципліни

Метою викладання дисципліни «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг» є формування системи теоретичних знань, практичних умінь і навичок використання моделей «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг», аналітичних технологій формування каналів дистрибуції послуг щодо оптимізації та максимізації продажів туристичних послуг різним сегментам споживачів, організації ефективної взаємодії зі стейхолдерами ринку готельних та ресторанных послуг.

Предметом вивчення дисципліни є концептуальні положення, теоретичні та методологічні засади «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг».

2.2. Завдання вивчення дисципліни:

Завдання викладання дисципліни спрямовані на набуття майбутніми фахівцями сфери туризму теоретичних та практичних знань щодо:

- сутності управління дистрибуцією послуг гостинності;
- застосування теоретичних та методологічних положень управління дистрибуцією послуг гостинності як базису для розроблення та застосування у практичній діяльності методик продажів послуг;
- визначення ключових чинників, що впливають на ефективність методів продажів послуг та забезпечують успішність функціонування туристичного підприємства;
- адаптації внутрішньої системи дистрибуції послуг суб'єктів міжнародного туристичного бізнесу до інтеграційних процесів на ринку послуг;
- обґрунтування та застосування методів, технік, моделей щодо застосування практичних та ефективних підходів до проектування системи управління дистрибуцією послуг туризму через елементи управлінської діяльності; формування каналів дистрибуції, визначення дієвих технологій дистрибуції послуг;
- імплементації управління дистрибуцією послуг гостинності у систему менеджменту суб'єктів туристичного бізнесу.

Вивчення дисципліни «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг» спрямовано на формування у студентів розуміння:

- співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах дистрибуції послуг суб'єктів туристичного бізнесу;
- поняття та завдання системи дистрибуції, концепцію організації системидистрибуції;
- мету управління дистрибуцією послуг гостинності у туристичному бізнесі;

- принципи проектування організаційних структур управління дистрибуцією послуг гостинності; стратегічні, тактичні та операційні цілі формування каналів дистрибуції турпослуг;
- поняття, види та призначення технологій дистрибуції туристичних послуг;
- теоретичні основи Lead management, логістичного менеджменту менеджменту взаємовідносин, менеджменту персоналу у системі дистрибуції туристичних послуг;
- економічний вектор інтеграції стейкхолдерів ринку туристичних послуг щодо дистрибуції послуг;
- сутність, методи, критерії оцінювання професійних компетентностей персоналу у системі дистрибуції турпослуг.

Вмінь:

- виявляти проблеми в управлінні дистрибуцією послуг суб'єктів туристичного бізнесу;
- проектувати організаційні структури управління дистрибуцією послуг гостинності різних типів;
- визначати та застосовувати технології дистрибуції туристичних послуг;
- аналізувати елементи Lead-менеджменту;
- встановлювати причинно-наслідкові зв'язки елементів логістичного менеджменту щодо впливу на ефективність дистрибуції послуг;
- формувати інформаційне середовище в системі управління дистрибуцією турпослуг гостинності через концепцію CRM;
- використовувати принципи побудови ефективної системи управління персоналом в системі дистрибуції послуг;
- володіти методиками формування портфолію працівника відділу (департаменту) дистрибуції туристичних послуг;
- володіти методиками професійного відбору персоналу відділу (департаменту) дистрибуції турпослуг;
- розподіляти обов'язки, повноваження та відповідальність серед персоналу у системі дистрибуції послуг і здійснювати їх контроль;
- володіти методами оцінювання персоналу у системі дистрибуції туристичних послуг: за діловими якостями, за складністю виконуваних функцій, за результатами та цілями діяльності;
- розробляти завдання для професійного розвитку персоналу.

3. Програма навчальної дисципліни

«Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг»

Тема 1. Теоретичні основи управління дистрибуцією туристичних послуг Сутність управління дистрибуцією туристичних послуг. Механізм формування дистрибуції послуг в туристичному бізнесі. Системи дистрибуції послуг суб'єктів туристичного бізнесу.

Тема 2. Проектування системи управління дистрибуцією туристичних послуг

Моделювання системи управління дистрибуцією туристичних послуг. Проектування каналів розподілу послуг. Управління каналами розподілу послуг суб'єктів туристичного бізнесу. Особливості системи дистрибуції послуг у моделі B2B.

Тема 3. Проектування організаційних структур управління дистрибуцією

туристичних послуг

Типи організаційних структур управління дистрибуцією туристичних послуг. Моделювання продуктової організаційної структури. Переваги та недоліки організаційних структур управління дистрибуцією туристичних послуг за типами споживачів.

Тема 4. Формування каналів дистрибуції послуг

Бізнес комунікації у формуванні каналів дистрибуції послуг. Техніки ведення переговорів (Professional Closing). Формування Sales Book туркомпанії. Розроблення шаблону комерційної пропозиції туристичних послуг.

Тема 5. Технології дистрибуції послуг

Поняття, види та призначення технологій дистрибуції готельних та ресторанних послуг. Ресурс Meta Search Engine як базис формування комунікаційних платформ між учасниками ринку. Внутрішня система управління готелю в системі дистрибуції послуг.

Тема 6. Lead management у системі дистрибуції послуг

Сутність Lead management. Lead Generation Management у формуванні каналів дистрибуції послуг. Lead conversion та Lead-генерації як елементи Lead-менеджменту. Розроблення стандарту Lead-генерації для туркомпанії.

Тема 7. Логістичний менеджмент у системі управління дистрибуцією послуг гостинності

Логістичний менеджмент у системі управління дистрибуцією послуг гостинності. Моделі логістичного менеджменту суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу. Елементи системи логістичного управління суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу. Дистриб'юторсько-логістичні компанії у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 8. Менеджмент взаємовідносин у системі управління дистрибуцією послуг гостинності

Формування інформаційного середовища в системі управління дистрибуцією послуг гостинності через CRM. Характеристика CRM як стратегії створення механізмів взаємодії з клієнтами. Управління взаємовідносинами у системі дистрибуції готельних та ресторанних послуг. CRM як технологія автоматизації бізнес-процесів на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 9. Менеджмент персоналу в системі дистрибуції послуг

Роль персоналу у досягненні цілей дистрибуції послуг. Кадрове, інформаційно-технічне, нормативно-методичне та правове забезпечення системи управління персоналом. Кадрова політика у системі дистрибуції послуг. HR-теорія та HR-практика суб'єктів туристичного бізнесу.

Тема 10. Професійні компетентності персоналу у системі дистрибуції послуг

Види професійної взаємодії персоналу у системі дистрибуції послуг. Процес набору персоналу у системі дистрибуції послуг. Професійний відбір: soft skills та hard skills персоналу відділу (департаменту) дистрибуції послуг. Критерії відбору персоналу у системі дистрибуції послуг. Портфоліо працівника відділу (департаменту) дистрибуції послуг.

Тема 11. Оцінювання професійних компетентностей персоналу у системі дистрибуції послуг

Сутність оцінювання персоналу у системі дистрибуції послуг. Внутрішній маркетинг персоналу суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Якісні, кількісні та комбіновані методи оцінювання працівників з продажу туристичних послуг.

Оцінювання якості роботи персоналу відділу продажів підприємств туристичного бізнесу.

Тема 12. Інтеграційні процеси в системі управління дистрибуції послуг

Сутність та роль інтеграції в управлінні дистрибуцією послуг гостинності. Структуризація інтеграційних процесів. Стратегічні альянси у системі управління дистрибуції послуг. Підприємницькі мережі в туристичному менеджменті.

**4. Структура залікового кредиту з дисципліни
«Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг»
(денна форма навчання)**

Назва теми	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг,	Самостійна робота	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1.						
Тема 1. Теоретичні основи управління дистрибуцією туристичних послуг	3	1		3	10	Тестові завдання
Тема 2. Проектування системи управління дистрибуцією туристичних послуг	3	1			10	Поточне опитування
Тема 3. Проектування організаційних структур управління дистрибуцією туристичних послуг	2	1	1		10	Тестові завдання
Тема 4. Формування каналів дистрибуції послуг	3	1			10	Кейси
Тема 5. Технології дистрибуції послуг	2	2			10	Поточне опитування
Змістовий модуль 2.						
Тема 6. Lead management у системі дистрибуції послуг	3	1	2		10	Кейси
Тема 7.	2	1			10	
Логістичний менеджмент у системі управління дистрибуцією послуг гостинності						Тестові завдання
Тема 8. Менеджмент взаємовідносин у системі управління дистрибуцією послуг гостинності	3	1			5	Кейси,
Тема 9. Менеджмент персоналу в системі дистрибуції послуг	3	1			5	Ділові ігри

Тема 10. Професійні компетентності персоналу у системі дистрибуції послуг	2	2		3	5	Ділові ігри
Тема 11. Оцінювання професійних компетентностей персоналу у системі дистрибуції послуг	3	1			5	Ділові ігри
Тема 12. Інтеграційні процеси в системі управління дистрибуції послуг	3	1			9	Поточне опитування
Разом	32	14	3	6	95	

(заочна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Змістовий модуль 1.			
Тема 1. Теоретичні основи управління дистрибуцією туристичних послуг	1	1	10
Тема 2. Проектування системи управління дистрибуцією туристичних послуг			10
Тема 3. Проектування організаційних структур управління дистрибуцією туристичних послуг	1		10
Тема 4. Формування каналів дистрибуції послуг	1	1	10
Тема 5. Технології дистрибуції послуг			20
Змістовий модуль 2.			
Тема 6. Lead management у системі дистрибуції послуг	1	1	10
Тема 7. Логістичний менеджмент у системі управління дистрибуцією послуг гостинності	1		10
Тема 8. Менеджмент взаємовідносин у системі управління дистрибуцією послуг гостинності	1		10
Тема 9. Менеджмент персоналу в системі дистрибуції послуг	1	1	14
Тема 10. Професійні компетентності персоналу у системі дистрибуції послуг	1		10
Тема 11. Оцінювання професійних компетентностей персоналу у системі дистрибуції послуг			14
Тема 12. Інтеграційні процеси в системі управління дистрибуції послуг	-		10
Разом	8	4	138

5. Тематика практичних завдань

Практичне заняття №1

Тема: Теоретичні основи управління дистрибуцією туристичних послуг.

Проектування системи управління дистрибуцією туристичних послуг.

Мета заняття: засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок щодо механізму формування дистрибуції послуг в туристичному бізнесі, засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок щодо механізму проектування та управління каналами розподілу послуг суб'єктів туристичного бізнесу.

Питання для обговорення

1. Сутність управління дистрибуцією туристичних послуг.
2. Механізм формування дистрибуції послуг в туристичному бізнесі.
3. Системи дистрибуції послуг суб'єктів туристичного бізнесу.
4. Моделювання системи управління дистрибуцією туристичних послуг.
5. Проектування каналів розподілу послуг.
6. Управління каналами розподілу послуг суб'єктів туристичного бізнесу.
7. Особливості системи дистрибуції послуг у моделі В2В.

Практичне завдання:

На підставі аналітичного опрацювання трендів туристичного бізнесу пропонується визначити механізми формування дистрибуції туристичних послуг. Визначити переваги та недоліки.

Практичне заняття № 2

Тема: Проектування організаційних структур управління дистрибуцією туристичних послуг. Формування каналів дистрибуції послуг.

Мета заняття:

Питання для обговорення:

1. Типи організаційних структур управління дистрибуцією туристичних послуг.
2. Моделювання продуктової організаційної структури.
3. Переваги та недоліки організаційних структур управління дистрибуцією туристичних послуг і за типами споживачів.
4. Бізнес комунікації у формуванні каналів дистрибуції послуг.
5. Техніки ведення переговорів (Professional Closing).
6. Формування Sales Book туркомпанії.
7. Розроблення шаблону комерційної пропозиції туристичних послуг.

Практичне завдання:
На підставі аналітичного опрацювання трендів туристичного бізнесу пропонується визначити механізми проектування та управління каналами розподілу послуг залежно від цільової аудиторії суб'єктів туристичного бізнесу. Визначити переваги та недоліки.

Практичне заняття №3

Тема: Технології дистрибуції послуг

Мета заняття: засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок щодо механізму налагодження комунікаційних зв'язків у відділі продажу суб'єктивтуристичного бізнесу.

Питання для обговорення:

1. Поняття, види та призначення технологій дистрибуції туристичних послуг.

2. Ресурс Meta Search Engine як базис формування комунікаційних платформ між учасниками ринку.

3. Внутрішня система управління готелю в системі дистрибуції послуг. Практичне завдання:

Підготувати короткі повідомлення для проведення дискурсу на такі теми:

1. Особливості налагодження комунікаційних зв'язків у відділі продажу суб'єктів туристичного бізнесу.

2. Професійні компетентності менеджера департаменту продажів у сегменті HoReCa.

3. Комунікативний трикутник у системі дистрибуції послуг: підприємство, персонал, споживачі.

Практичне заняття №4

Тема. Lead management у системі дистрибуції послуг. Логістичний менеджмент у системі управління дистрибуцією послуг гостинності.

Мета заняття: засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок щодо впровадження Lead management у систем і практик залучення нових потенційних споживачів готельних та ресторанних послуг.

Питання для обговорення:

1. Сутність Lead management

2. Lead Generation Management у формуванні каналів дистрибуції послуг.

3. Lead conversion та Lead-генерації як елементи Lead-менеджменту.

4. Розроблення стандарту Lead-генерації для готелю та ресторану.

5. Логістичний менеджмент у системі управління дистрибуцією послуг гостинності.

6. Моделі логістичного менеджменту суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу.

7. Елементи системи логістичного управління суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

8. Дистриб'юторсько-логістичні компанії у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Практичне завдання. Розглядається об'єкт готельного чи ресторанного бізнесу (за вибором студента). Студенту запропоновано: розробити стандарт Lead-генерації для обраного об'єкту; визначити ємності ринків Lead за обсягом цільової аудиторії

Практичне заняття №5

Тема. Менеджмент взаємовідносин у системі управління дистрибуцією послуг гостинності. Менеджмент персоналу в системі дистрибуції послуг.

Мета заняття: засвоєння теоретичних знань та набуття практичних

навичок щодо механізму формування потоків інформації про суб'єкт готельного та ресторанного бізнесу, їх роль у просуванні інформації на різних сегментах ринків, засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок щодо механізму формування платформи продажу та бронювання потоків інформації про суб'єкт готельного та ресторанного бізнесу.

Питання для обговорення:

1. Формування інформаційного середовища в системі управління дистрибуцією послуг гостинності через CRM.
2. Характеристика CRM як стратегії створення механізмів взаємодії з клієнтами.
3. Управління взаємовідносинами у системі дистрибуції готельних та ресторанних послуг.
4. CRM як технологія автоматизації бізнес-процесів на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу.
5. Роль персоналу у досягненні цілей дистрибуції послуг.
6. Кадрове, інформаційно-технічне, нормативно-методичне та правове забезпечення системи управління персоналом
7. Кадрова політика у системі дистрибуції послуг.
8. HR-теорія та HR-практика суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Практичне завдання:

Підготувати есе для проведення коуч-тренінгу на тему: «Платформи продажу та бронювання потоків інформації про суб'єкт готельного та ресторанного бізнесу».

Практичне заняття №6

Тема. Професійні компетентності персоналу у системі дистрибуції послуг.

Мета заняття: засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок щодо механізму відбору персоналу у системі дистрибуції послуг.

Питання для обговорення:

1. Види професійної взаємодії персоналу у системі дистрибуції послуг.
2. Процес набору персоналу у системі дистрибуції послуг.
3. Професійний відбір: soft skills та hard skills персоналу відділу (департаменту) дистрибуції послуг.
4. Критерії відбору персоналу у системі дистрибуції послуг.
5. Портфоліо працівника відділу (департаменту) дистрибуції послуг.

Практичне заняття №7

Тема. Оцінювання професійних компетентностей персоналу у системі дистрибуції послуг. Інтеграційні процеси в системі управління дистрибуції послуг

Мета заняття: набуття практичних навичок щодо оцінювання якості роботи персоналу у системі дистрибуції послуг.

1. Сутність оцінювання персоналу у системі дистрибуції послуг.
2. Внутрішній маркетинг персоналу суб'єктів туристичного бізнесу.
3. Якісні, кількісні та комбіновані методи оцінювання працівників з продажу турпослуг.
4. Оцінювання якості роботи персоналу відділу продажів

підприємств туристичного бізнесу.

5. Сутність та роль інтеграції в управлінні дистрибуцією послуг гостинності.
6. Структуризація інтеграційних процесів.
7. Стратегічні альянси у системі управління дистрибуції послуг.
8. Підприємницькі мережі в туристичному менеджменті.

6. Тренінг з дисципліни «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг»

Мета тренінгу з дисципліни «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг» вирішення ситуаційних вправ на тему «Оцінювання відповідності персоналу відділу продажів підприємств туристичного бізнесу виконуваний роботі за різними ознаками (рівень кваліфікації, виконавська і трудова дисципліна, якісні показники роботи, дотримання правил техніки безпеки тощо)».

Завдання для тренінгу є засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок щодо оцінювання результатів основної та другорядної діяльності, поведінки в колективі, виконання функцій та оцінювання результатів роботи персоналу відділу продажів підприємств туристичного бізнесу.

Проводиться у форматі модерації, яка спрямована на визначення проблем ефективності управління дистрибуцією турпослуг у ланцюгах.

Засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок щодо механізму формування сервісного кластеру управління дистрибуцією турпослуг міжнародних туристичних операторів.

Проведення ділової гри оцінка «360 градусів» - комплексний метод оцінки, який дозволяє отримати об'єктивну інформацію про особистісні якості та професійні компетенції співробітника. Дати оцінку працівника виходячи з отриманих даних:

- порівняти отриману інформацію з самооцінкою працівника;
- на основі аналізу визначити, наскільки він відповідає посаді;
- за результатами оцінки дати зворотній зв'язок;
- Розробити план покращення компетенцій, щоб скорегувати можливі проблеми.

Оцінка за завдання з тренінгу складається з 5 складових частин по 20 балів.

7. Самостійна робота студентів

Самостійна робота включає підготовку студента до виконання завдання, яке контролюється викладачем на практичних заняттях. Студент обирає серед запропонованого переліку тему і на власний вибір готує реферат, проект чи есе. Також відповідно до тематики можливе написання тез до конференції. Результати виконання самостійної роботи враховуються при виставленні підсумкової оцінки.

№	Тема лекцій	Перелік питань
1	Закордонний досвід атестації персоналу відділу продажів на підприємствах туристичного бізнесу.	Які бувають види і методи атестації персоналу? Що таке ділова оцінка персоналу? Де замовити атестацію персоналу для організації?

2	Складання опитувальних листів та тестів для проведення атестації персоналу відділу продажу послуг туркомпаній	Які категорії працівників підлягають атестації? Як розробити тести на профпридатність? Які є методики діагностики особистості на мотивацію до успіху? Що таке прогностичні та практичні тести?
3	Операційні ланцюги. Умови виникнення операційних ланцюгів у туристичному бізнесі.	Які основні рівні прийняття рішень при управлінні ланцюгами у туристичному бізнесі? Роль спільного брендування в умовах виникнення операційних ланцюгів у туристичному бізнесі? В чому полягає складність управління операційними ланцюгами?
4	Особливості управління дистрибуцією послуг гостинності у підприємницькій мережі.	Що включає в себе управління дистрибуцією послуг гостинності у підприємницькій мережі? Що можна використати для покращення організаційної ефективності? Які є форми мереж?
5	Управління розвитком сервісного кластеру у дистрибуції послуг.	Чим кластерні організації відрізняються від інших бізнес-організацій? Які сервісні кластери є в Україні?
6	Реалізація проектів публічно-приватного партнерства в системі управління дистрибуцією послуг.	Яка економічна сутність публічно-приватного партнерства? Яка вам відома практика реалізації проектів ППП для покращення соціальної інфраструктури туризму? Яка участь приватного сектору в окремих секторах соціальної інфраструктури туризму?
7	Специфічні методи оцінювання персоналу з продажу послуг підприємств туристичного бізнесу.	Назвіть дієві методи оцінювання працівників підприємств туристичного бізнесу? Як працює метод вимірювання продуктивності?
8	Принципи ефективного ділового оцінювання працівників у системі дистрибуції турпослуг	Назвіть інструменти ділового оцінювання працівників турпослуг? Які є основні принципи оцінювання працівників? Назвіть основні завдання ділового оцінювання персоналу підприємства?
9	Створення бази даних для відбору кваліфікованих кандидатів з продажу послуг.	З якою схемою відбувається прийому на роботу? В чому заключається робота лінійного менеджера?
10	Характеристика джерел залучення кандидатів на посади у туристичному бізнесі, відмінностей претендентів.	Які є внутрішні джерела відбору персоналу? Які є недоліки джерел залучення персоналу?

11	Аналізування та оцінювання індивідуальних співставлення. Випробування. Рішення про найм	Як відбувається процес найму персоналу на туристичне підприємство? Який випробувальний термін при прийнятті на роботу?
12	Роль кадрових агентств. Характеристика провідних кадрових агентств з підбору персоналу з продажу послуг готелів і ресторанів	Яка роль кадрової служби в апараті управління підприємством? В чому полягає зміст управління мобільністю кадрів?
Разом : 95/138		

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- тестування;
- модульне тестування та опитування;
- реферати;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- ректорська контрольна робота;
- оцінювання результатів індивідуальних завдань;
- оцінювання результатів самостійної роботи студентів;
- залік.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3	
20 %	20%	20%	20 %	5%	15 %
Поточне опитування	Модульний контроль 1	Поточне опитування	Модульний контроль 1	Тренінг	Самостійна робота
Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих за опитування під час занять	Опитування. Теоретичні питання (2 питання) – максимально 50 балів	Оцінка за завдання з тренінгу (5 завдань по 20 балів)	Виконання письмової роботи, яка охоплює всі теми.	Оцінка за виконання самостійної роботи (підготовка інтерактивної презентації з даними досліджень на одну із запропонованих розширених тем	Визначається як середнє арифметичне з оцінок отриманих за виконання завдань самостійної роботи

Шкала оцінювання:

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

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання: Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Письмові роботи підлягають перевірці на наявність плагіату та допускаються до захисту з коректними

текстовими запозиченнями. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

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

10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№ п/п	Найменування	Номер теми
1	Ноутбук	1-12
2	Мультимедійний проектор	1-12
3	Система дистанційного навчання ЗУНУ moodle.wunu.edu.ua	1-12
4	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: MS Office	1-12
5	Телекомунікаційне програмне забезпечення (Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox)	1-12
6.	Комунікаційне програмне забезпечення (Zoom) для проведення занять у режимі онлайн при потребі	1-12

Виконання підсумкової письмової роботи, яка охоплює всі теми

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Нормативно-правові акти:

1. Конституція України (із змінами та доповненнями). Відомості Верховної Ради. 1996. № 30. ст.141.
2. Господарський кодекс України (із змінами та доповненнями). Відомості Верховної Ради України. 2019. № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144.
3. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 02.03.2015, ВВР, 2019, N 23, ст.158.
4. Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо харчових продуктів» від 22.07.2016 № 1602-VII. (запровадження системи аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках - НАССР).
5. ДСТУ 4269:2020. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
6. ДСТУ 4268:2020. Послуги туристичні. Засоби розміщування.
7. ДСТУ 4527:2020 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
8. ДСТУ ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT). Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів.
9. ДСТУ 4281:2020. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. К.: Держспоживстандарт України, 2020.
10. ДСТУ ISO 9000:2020. Системи управління якістю. Основні положення і словник O9001:2015, IDT
11. ДСТУ ISO 9001:2020 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT)
12. ДСТУ ISO 10020:201_ Управління якістю. Настанови щодо залучення персоналу та його компетентності (ISO 10018:2012, IDT) (проект)
13. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2020-08-02.
14. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) – Постанова КМУ № 803 від 29.07.2019.
15. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг – Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04.

(IS

Основна:

1. Біловодська О. А., Гвоздецька М. Ю. Дослідження сутності каналів при управлінні дистрибуцією у сфері маркетингу та логістики. Ефективна економіка. 2018. № 2. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=6118>
2. Кожухівська Р. Б. Розвиток сучасних маркетингових інформаційних технологій в комунікаційних стратегіях українських туристичних підприємств: монографія. Умань: Сочінський, 2018. 196 с.
3. Кудла Н.Є. Менеджмент підприємства готельно-ресторанного бізнесу. К.: Знання, 2020. 343с.
4. Іванченко В. О Маркетингові інформаційні системи підприємств в умовах зростання підприємницьких ризиків. Економічний простір, №157, 2020, 44-47с.
5. Солоха Д. В., Загарій В. К., Бесякова О. В., Марфенко С. С. Ефективність використання Data Science у плануванні економіко-господарської діяльності підприємств малого бізнесу. Монографія: за наук. редакцією д-ра екон. наук, професора Д. В. Солохи. Київ: Київський національний університет культури і мистецтв, 2020. 292 с.
6. Basyuk, D. I., Antonenko, I. Y., & Muzychka, Y. O. (2018). дистрибуція як сучасна форма збутових структур в туризмі. Науковий вісник Полісся, 2(4(12)), 125–130.
7. ManageFirst: Hospitality and Restaurant Management with Answer Sheet by National Restaurant Association (2020). 2nd Revised edition. Publisher Prentice Hall Published. p. 320.
8. Wade D. (2019). Successful Restaurant Management: From Vision to Execution. Publisher Delmar Thomson Learning Published, p. 362.

Інтернет-джерела

1. Всесвітня мережа гостинності «Couch Surfing». URL: <https://www.couchsurfing.com>.
2. Дистрибуція послуг готелів. URL: <http://www.hostels.com>.
3. Ефективна система управління для незалежних готелів Fidelio Suite 8. URL: <http://www.micros.rs/en/fidelio-suite-8.html>.
4. Найважливіші канали онлайн-дистрибуції для готелів. URL: <https://www.revfine.com/important-online-distribution-channels-hotels>.
5. Платформа on-line дистрибуції послуг Comarch SFA Online Distribution. URL: <https://www.comarch.com/trade-and-services/sfa/online-distribution>.
6. Платформа on-line дистрибуції послуг Business-Qlik for Distribution. URL: <https://businessqlik.com/solutions/distribution>.
7. Платформа on-line дистрибуції послуг ABM Digital Distribution. URL: <http://ddapp.biz/novaya-versiya-produkta-abm-digital-distribution>.
8. Сучасні тенденції розвитку бізнесу в Україні та за кордоном. URL: <http://www.business.ua>.
9. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу. URL: <http://www.hotelbiz.com.ua>.
10. «Ресторанний консалтинг» про сучасні концепції управління підприємством ресторанного господарства. URL: <http://www.recon.com.ua> – електронний журнал.
11. Система інтернет-бронювання. URL: <http://Booking.com>.
12. The Distribution Report Hotel. URL: <http://hotelanalyst.co.uk/product/the-hotel-distribution-report>.
13. The Hotel Distribution Technology Chart. URL: <https://blog.snapshot.travel/hotel-distribution-technology-chart-2017>.
14. The State of Global Travel 2019-2029p. URL: <https://research.skift.com/report/global-travel-economics-2019-2029/>.
15. Distribution Channel Analysis: a Guide for Hotels. URL: http://www.owners.org/Portals/1/Documents/NDP/DCA%20Full_Part1.pdf Hotel Logistics Sector: Worldwide Forecast until 2022. URL: <https://www.reportlinker.com/p05273064/Global-Hotel-Logistics-Market.html>
16. Kaushik A. Digital Marketing & Analytics: Five Deadly Myths De-mythified! URL: <https://www.kaushik.net/avinash/digital-marketing-analytics-deadly-myths-de-mythified/>
17. Платформа on-line дистрибуції послуг Comarch SFA Online Distribution. URL: <https://www.comarch.com/trade-and-services/sfa/online-distribution>.
18. Платформа on-line дистрибуції послуг Business-Qlik for Distribution. URL: <https://businessqlik.com/solutions/distribution>.