

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності»

на 2023-2024 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс
Освітня програма/спеціалізація	Туризм
Спеціальність	242 Туризм
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Тараненко Олександр Олександрович

К.Е.Н.

доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу

Контактний телефон	+38-067-127-75-85
Електронна адреса	oltar23@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.tourism.puet.edu.ua/stud.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Набуття системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо діяльності суб'єктів сфери туризму та гостинності для вирішення завдань забезпечення конкурентних переваг шляхом ефективного виявлення, оцінювання та реалізації споживчих вподобань для найповнішого задоволення туристичного попиту.
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.).
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом.
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота. Підсумковий контроль: залік (ПМК).
Базові знання	Наявність широких знань з туризмознавства.
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none">• застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів (ПР06);• розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт (ПР07);• організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки (ПР09);	<ul style="list-style-type: none">• здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу (К04);• здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (К06);• навички використання інформаційних та комунікаційних технологій (К08);• вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми (К09);• розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів (К19);• розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного,

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"> розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна) (ПР10); застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг (ПР12); виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання (ПР20). 	<p>ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного (К20);</p> <ul style="list-style-type: none"> здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу (К26).

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Теоретичні основи дослідження споживчої поведінки у сфері туризму та гостинності		
Тема 1. Сутнісна характеристика сфери туризму та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Охарактеризувати інфраструктурне забезпечення сфери гостинності Полтавської області.
Тема 2. Дослідження конкурентного середовища сфери туризму та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Провести сегментацію туристичного ринку Полтавської області за видами туризму.
Тема 3. Дослідження споживчої поведінки у сфері туризму та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Охарактеризувати природні та штучні мотивації сфери туризму Полтавської області.
Модуль 2. Особливості управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності		
Тема 4. Управління споживчими перевагами у туроператорській та турагентській діяльності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Проаналізувати ринок туроператорських та турагентських послуг Полтавської області та охарактеризувати конкурентні переваги найбільших туристичних підприємств на цьому ринку.
Тема 5. Управління споживчими перевагами засобів розміщення та закладів харчування.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Проаналізувати програми лояльності готельних мереж на вітчизняному та міжнародному ринку готельних послуг.
Тема 6. Управління споживчими перевагами у транспортному обслуговуванні.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Проаналізувати інноваційні технології в обслуговуванні пасажирів на ринку пасажирських перевезень України.
Тема 7. Управління споживчими перевагами закладів дозвілля.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Проаналізуйте сучасний стан та перспективи впровадження інноваційних технологій в обслуговуванні відвідувачів музейних закладів Полтавщини.

Інформаційні джерела

- Байлік С. І. Організація готельного господарства : підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
- Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
- Забуранна Л. В. Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика : монографія / Л. В. Забуранна, К. В. Сіренко. – Київ : Ліра-К, 2012. – 152 с.
- Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посіб. / О. М. Кравець, С. І. Байлик. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 335 с.
- Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підруч. / Н. Є. Кудла. – Київ : Знання, 2012. – 343 с.
- Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг : навч. посіб. / Н. Є. Кудла. – Київ : Знання, 2011. – 351 с.

7. Летуновська Н. Є. Маркетинг у туризмі : підруч. / Н. Є. Летуновська, О. В. Люльов. – Суми : Сумський державний університет, 2020. – 270 с.
8. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підруч. / А. А. Мазаракі [та ін.], за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К. : Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.
9. Мальська М. П. Основи маркетингу в туризмі : підруч. / М. П. Мальська, Н. Л. Мандюк. – Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 336 с.
10. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоłodна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. – Харків : ХНАМГ, 2013. – 541 с.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: всі завдання за темами відповідних модулів дисципліни здаються до написання поточної модульної роботи за цим модулем. Порухення цієї вимоги зумовить зниження отриманої оцінки на 90-70 % залежно від рівня порушення термінів здачі завдання. Перескладання модулів відбувається виключно за наявності поважних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування).
- Політика щодо академічної доброчесності: студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність» (http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf); кожен студент самостійно виконує поточні модульні роботи та проходить тестування без використання будь-яких допоміжних джерел інформації (на будь-яких носіях). Їх використання дозволяється лише для підготовки до цих видів робіт, а також до виконання практичних завдань.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим. Відпрацювання пропущених занять відбувається згідно політики щодо термінів виконання та перескладання. За наявності поважних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може здійснюватись в он-лайн формі за умови попереднього узгодження з провідним викладачем.
- Політика захування результатів неформальної освіти: : <http://www.puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>
http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zarahuvannya_rezultativ_neformalnoyi_osvity_0.pdf

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (6,5 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 балів); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (3 балів); тестування (3 балів); поточна модульна робота (10,5 балів)	43
Модуль 2 (теми 4-7): відвідування занять (8,5 балів); захист домашнього завдання (12 балів); обговорення матеріалу занять (6 балів); виконання навчальних завдань (12 балів); завдання самостійної роботи (4 балів); тестування (4 балів); поточна модульна робота (10,5 балів)	57
Разом	100

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни