

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 2024-2025 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	
Спеціальність	
Галузь знань	
Ступінь вищої освіти	бакалавр

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

Тараненко Олександр Олексійович

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 візні, 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);• розуміти принципи, процеси і технології	<ul style="list-style-type: none">• здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу (K04);• здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (K06);• навички використання інформаційних та комунікаційних технологій (K08);• вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми (K09);• розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів (K19);• розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного (K20);

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна) (ПР10);</p> <ul style="list-style-type: none"> • застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг (ПР12); • виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання (ПР20). 	<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

1. Байлік С. І. Організація готельного господарства : підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
3. Забуранна Л. В. Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика : монографія / Л. В. Забуранна, К. В. Сіренко. – Київ : Ліра-К, 2012. – 152 с.
4. 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.
5. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг : навч. посіб. / Н. Є. Кудла. – Київ : Знання, 2011. – 351 с.
6. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підруч. / Н. Є. Кудла. – Київ : Знання, 2012. – 343 с.
7. Летуновська Н. Є. Маркетинг у туризмі : підручник / Н. Є. Летуновська, О. В. Люльов. – Суми : Сумський державний університет, 2020. – 270 с.
8. Мальська М. П. Управління маркетингом у сфері туризму: підручник / М. П. Мальська, І. З. Жук – Київ : Центр

- учбової літератури, 2016. – 328 с.
9. Мальська М. П. Основи маркетингу в туризмі : підруч. / М. П. Мальська, Н. Л. Мандюк. – Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 336 с.
 10. Маркетинг у туризмі : навч. посіб. / Ю. Б. Забалдіна, Н. О. Роскладка, В. В. Білик, Т. П. Дупляк. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. – 632 с.
 11. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколодна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. – Харків : ХНАМГ, 2013. – 541 с.
 12. Цвілій С. М. Маркетинг в туризмі : навчальний посібник. / С. М. Цвілій, Т. С. Кукліна, В. М. Зайцева. – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. – 260 с.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика оцінювання здобувачів вищої освіти.

Оцінювання знань здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється під час поточного (під час проведення практичних занять, виконання індивідуальних завдань) та модульного контролю (тестування). Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання сформованості компетентностей та досягнення програмних результатів. Передбачено нарахування додаткових балів (не більше 30) за навчальну та науково дослідну роботу. Політика заохочення здобувачів вищої освіти до отримання додаткових балів окреслена у робочих програмах навчальних дисциплін. Критерії оцінювання видів навчальної діяльності (робіт) доводяться до відома здобувачів на початку вивчення освітньої компоненти та не можуть змінюватися упродовж вивчення даної освітньої компоненти.

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizaciyu-osvitnogo-proczesu.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidaciyi-zdobuvachamy-vyshhoyi-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>

Положення про повторне навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.pdf
- Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування, індивідуальний графік) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика щодо академічної доброчесності. списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannya-vypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>
- Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-hlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>

Інфографіка (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>
- Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravy-la-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidsontr.pdf

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>.
- Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/> .

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj->

ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/

Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>

- **Безпека освітнього середовища:**

Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyvediyalnosti/>

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