

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 2025-2026 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 Олексійович

К.Е.Н.

доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу

Контактний телефон	+38-095-73-18-770
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
• 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);	• 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,

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
- 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).	ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного (К20); 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 обслуговування 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

- Базук О. Теоретичні аспекти підвищення конкурентоспроможності підприємств в сучасних умовах / О. Базук // Актуальні проблеми економіки. – 2024. – № 7 (277). – С. 56-76.
- Білоус С. В. Підвищення конкурентних переваг готельно-ресторанних та туристичних підприємств за допомогою методів менеджменту [Електронний ресурс] / С. В. Білоус, А. Б. Красько, Л. С. Безручко // Економіка та суспільство. – 2021. – № 23. – Режим доступу: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/162/156>
- Богдан Н. М. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.
- Єрко І. В. Аналіз і динаміка розвитку конкурентних переваг суб'єктів туристичної індустрії / І. В. Єрко // Цифрова економіка та економічна безпека. – 2024. – № 4 (13). – С. 108-113.
- Єрко І. В. Конкурентні переваги як один з критеріїв трансформації конкурентного потенціалу суб'єктів туристичної індустрії / І. В. Єрко // Підприємництво і торгівля. – 2023. – № 38. – С. 29-36.
- Іванунік В. О. Туристичний менеджмент : навч. посіб. / В. О. Іванунік. – Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. – 240 с.

7. Кирилов Ю. Є. Формування конкурентних переваг суб'єктів туристичної галузі / Ю. Є. Кирилов, В. Г. Грановська, Л. О. Алещенко // Економіка АПК. – 2020. – № 5. – С. 45-55.
8. Летуновська Н. Є. Маркетинг у туризмі : підручник / Н. Є. Летуновська, О. В. Люльов. – Суми : Сумський державний університет, 2020. – 270 с.
9. Литвин О. Формування механізму управління конкурентними перевагами підприємств туристичної галузі / О. Литвин // Наукові інновації та передові технології. Серія «Управління та адміністрування», Серія «Право», Серія «Економіка», Серія «Психологія», Серія «Педагогіка». – 2024. – № 3 (31). – С. 791-800.
10. Підгірна В. Н. Менеджмент конкурентних переваг ринку туристичних послуг України / В. Н. Підгірна, М. Ю. Паламарюк, Н. А. Бойчук // Економічний простір. – 2021. – № 174. – С. 43-49.
11. Тараненко О. О. Теоретичні основи управління споживчими перевагами підприємств ділового туризму / О. О. Тараненко, В. О. Животенко, П. В. Шуканов // Економічний форум. – 2021. – № 3. – С. 94-98.
12. Шелемєтєва Т. В. Менеджмент туризму : навч. посіб. / Т. В. Шелемєтєва, С. В. Гресь-Євреїнова. – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. – 216 с.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu-1.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

Положення про атестацію здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

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

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

Положення про запобігання випадкам академічного плагиату: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannavyvpadkam-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 та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.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-shlyahom-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 у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf>

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

Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі

<https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/student-skyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

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

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

Інклюзивність навчання: Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvno-go-navchannya-zdobuvachiv-vyshchoyi-osvity.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 ЕКТС	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