

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Факультет харчових технологій готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Управління споживчими перевагами у сфері туризму та гостинності»

на 2020-2021 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	3 курс, 5 семестр
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	+38-067-127-75-85
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 майбутніми фахівцями 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 організації діяльності суб'єктів туристичної сфери.
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 організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його	<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);

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>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"> • розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, 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 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. – К. : 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. Менеджмент туристичного підприємства : підруч. / Н. Є. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
6. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг : навч. посіб. / Н. Є. Кудла. – К. : 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. – К. : 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.

11. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності : підруч. / М. М. Покоłodна. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 180 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: 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 зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publicna-informaciya>

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