

Силабус навчальної дисципліни
«Управління споживчими послугами в сфері туризму і гостинності»

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Курс: 4

Семестр: 8

Факультет	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра	Технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи
Викладач(-і)	ПІБ: Кирилюк Ірина Миколаївна Посада: доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи, доцент E-mail: i.kyryluk@udpu.edu.ua
Лінк на освітній контент дисципліни	https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/index.php?categoryid=156
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна вибіркового компонента
Загальний обсяг дисципліни: кредити ЄКТС / години	3/90
Обсяг дисципліни (години) та види занять	Денна форма: лекції (18 год.), практичні (18 год.), самостійна робота (54 год.) Заочна форма: лекції (6 год.), практичні (6 год.), самостійна робота (78 год.)
Політика дисципліни	Академічна доброчесність. Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Кодексом академічної доброчесності Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини. Відвідування занять. Відвідування занять є важливою складовою освітнього процесу. Очікується, що здобувачі вищої освіти відвідають всі лекції і семінарські (практичні) заняття курсу. Пропуски семінарських (практичних) занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку. Здобувач вищої освіти зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття упродовж двох тижнів з дня пропуску його. Креативна ініціатива здобувача вищої освіти. Здобувачі вищої освіти мають можливість за власною ініціативою підготувати доповіді до визначених робочою програмою тем семінарських (практичних) занять на основі пошуку та огляду наукових публікацій за заданою проблематикою дисципліни, поглибленому опрацюванні окремих лекційних тем або питань; при виконанні ІНДЗ самостійно вибирають його тему та творчо підходять до його вирішення.
Що будемо вивчати?	Теоретичні засади 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
Чому це треба вивчати?	Формування 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. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів. СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанных послуг для різних сегментів споживачів.

Яких результатів можна досягнути?	Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.
Як можна використати набуті знання та уміння?	Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.
Зміст дисципліни	Сутнісна характеристика сфери туризму та гостинності. Дослідження конкурентного середовища сфери туризму та гостинності. Дослідження споживчої поведінки у сфері туризму та гостинності. Управління споживчими перевагами у туроператорській та турагентській діяльності. Управління споживчими перевагами засобів розміщення та закладів харчування. Управління споживчими перевагами у транспортному обслуговуванні. Управління споживчими перевагами закладів дозвілля.
Обов'язкові завдання	Планується виконання здобувачами вищої освіти обов'язкових та додаткових декількох видів завдань: підготовка доповідей за заданою проблематикою дисципліни, поглибленого опрацювання окремих лекційних тем або питань; підготовка до поточного контролю знань, що полягає в опрацюванні контрольних запитань, питань для самодіагностики, самостійному опрацюванні теоретичного матеріалу за зазначеною тематикою; систематизація вивченого матеріалу для підготовки до заліку (перелік міститься в Методичних вказівках для підготовки до семінарських (практичних) занять), а також обов'язкових письмових індивідуальних навчально-дослідних завдань (за вибором студента).
Міждисциплінарні зв'язки	Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Маркетинг готельного і ресторанного господарства. Планування і організація готельного і ресторанного господарства.
Інформаційне забезпечення (з репозитарію, фонду бібліотеки УДПУ та ін.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Байлік С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства : підруч. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с. 2. Герасименко В. Г., Замкова А. В. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. Харків : Бурун Книга, 2011. 112 с. 3. Державне та регіональне управління туризмом : навчальний посібник. МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. Кирилюк І. М. ; [рец.: Чирва О. Г., Пенькова О. Г., Макушок О. В.]. Умань : Візаві, 2018. 184с. 4. Забуранна Л. В., Сіренко К. В. Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика : монографія.. К. : Ліра- К, 2012. 152 с. 5. Капінос Г. І., Грабовська І. В. Управління якістю : навчальний посібник К. : Кондор, 2016. 277 с. 6. Кравець О. М., Байлик С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с. 7. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підруч. К. : Знання, 2012. 343 с. 8. Мальська М. П., Мандюк Н. Л. Основи маркетингу в туризмі : підруч. К. : Центр учбової літератури, 2017. 336 с. 9. Організація туризму: підруч. за ред І. М. Писаревського. Харків : ХНАМГ, 2013. 541 с. 10. Поколюдна М. М. Організація екскурсійної діяльності : підруч. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 180 с.
Поточний контроль	Виконання завдань семінарських (практичних) занять, тестування, ІНДЗ. Загальна система оцінювання за навчальною дисципліною визначається розділом 7 Положення про порядок організації освітнього процесу в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини – <i>види та критерії оцінювання відображені в робочій програмі з дисципліни.</i>
Підсумковий контроль	Залік

Розробник

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Irina', written in a cursive style.

Кирилюк Ірина Миколаївна