

СИЛАБУС

Назва дисципліни: Маркетинг в туризмі та готельно-ресторанній справі				
<p>Мета дисципліни: - засвоєння студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності; опанування ними теоретичних основ маркетингу готельного і ресторанного господарства, сучасних методик та галузевих вимог до проведення маркетингових досліджень, розробки стратегічного плану маркетингової діяльності закладів туризму та готельно-ресторанного господарства на базі вивчення законодавчих документів, нормативної, спеціальної, довідкової літератури та ресурсів всесвітньої інформаційної мережі.</p> <p>Вивчення зазначеної дисципліни має надати студентам певну систему знань у галузі маркетингу туристичного, готельного і ресторанного господарства, а саме: ознайомити з теоретичними основами маркетингу, методологічними основами та формами організації маркетингових досліджень, сучасними підходами у формуванні продуктової, цінової, збутової та комунікаційної політики закладів маркетингової орієнтації, нормативною документацією та правилами роботи з нею.</p> <p>Основні компетентності, що формуються:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя. - Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. - Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями - Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. - Здатність працювати в команді. - Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. - Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. - Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. - Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії. - Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів. - Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності. - Здатність до співпраці з вітчизняними та закордонними діловими партнерами та клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації. - Здатність до персоніфікації клієнтів. 				
Мова викладання	Семестр	Кредити ECTS / Тип дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Викладач	Навчальне навантаження
Укр.	IV	4,0 / обов'язкова	Красовська О.Ю., д.е.н., професор	120 год. (24 год. лекцій, 12 год. практичних занять, 72 год. самостійної роботи)
Результати навчання		Методи викладання, навчання		Форми оцінювання (поточний та підсумковий контроль)

<p>РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;</p> <p>РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.</p> <p>РН 03. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.</p> <p>РН 05. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри</p> <p>Лекція, проблемна лекція, лекція-роздум, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, семінар-вирішення ситуаційних задач, робота в мікрогрупах, аналіз конкретних ситуацій (case-study), презентації, пошук в Інтернет</p> <p>Лекція, лекція-дискусія, лекція-візуалізація, семінар-дискусія за матеріалами лекції та опрацьованих літературних та Інтернет-джерел, проектна робота в малих групах із презентацією результатів, аналіз конкретних ситуацій (case-study), аналіз професійних ситуацій, самостійна робота, пошук інформації в Інтернет-джерелах</p> <p>Лекція, проблемна лекція, лекція-роздум, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, семінар-вирішення ситуаційних задач, аналіз конкретних ситуацій (case-study), презентації, пошук в Інтернет, тести</p>	<p>Поточний контроль: виконання МКР (2), участь у дискусії, виконання кейсових завдань, виконання групового завдання (проектна робота в малих групах), вирішення професійних ситуацій, участь у рольовій (діловій грі). Підсумковий контроль – екзамен.</p> <p>Усні відповіді на запитання, участь в дискусії (семінарі, диспуті, дебатах, мозковому штурмі тощо), есе, оцінювання презентації й доповідей студентів. Підсумковий контроль – екзамен.</p> <p>Участь в дискусії (семінарі, диспуті, дебатах, мозковому штурмі тощо), есе, презентація в малих групах, підсумковий контроль (екзамен) (міні-кейс, тести, есе)</p> <p>Усні відповіді на запитання, участь в дискусії (семінарі, диспуті, дебатах, мозковому штурмі тощо), есе, оцінювання презентації й доповідей студентів</p>
---	--	--

<p>РН 10. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.</p>	<p>Лекція, семінар, дискусія, виконання індивідуальних завдань, групова робота, самостійна робота, вирішення проблемних ситуацій, семінар-вирішення ситуаційних задач, аналіз конкретних ситуацій (case-study)</p>	<p>Вирішення професійних ситуацій, відповідь на проблемні питання, участь у дискусії, виконання групового завдання, МКР</p>
<p>РН 14. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, семінар-вирішення ситуаційних задач, робота в мікрогрупах, презентації, пошук в Інтернет, тести</p>	<p>Усні відповіді на запитання, вирішення задач (проблемних ситуацій), презентація в малих групах, оцінювання презентації, оцінювання доповідей студентів</p>
<p>РН 16. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, робота в мікрогрупах, семінар-вирішення ситуаційних задач аналіз конкретних ситуацій (case-study)</p>	<p>Усні відповіді на запитання, вирішення задач (проблемних ситуацій), пояснення розв'язання задач, оцінювання презентації,</p>
<p>РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>Лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study)</p>	<p>Відповіді на проблемні запитання, презентація зібраної інформації з наукових та літературних джерел, участь в аналізі проблемних ситуацій, участь у дискусії</p>
<p>РН 18. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p>	<p>Лекція, вивчення літературних джерел, практична робота, самостійна робота, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, аналіз конкретних ситуацій (case-study)</p>	<p>Оцінювання презентації, оцінювання практичних навичок, участь в рольовій грі (діловій грі), вирішення задач (проблемних ситуацій), захист проекту</p>

<p>РН 19. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, «круглий стіл» за тематикою самостійної пошукової роботи, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, робота в мікрогрупах, семінар-вирішення ситуаційних задач, конкретних ситуацій (case-study), презентації, пошук в Інтернет, проектна робота</p>	<p>Оцінювання презентації, оцінювання практичних навичок, участь в рольовій грі (діловій грі), вирішення задач (проблемних ситуацій), захист проекту</p>
<p>РН 20. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.</p>	<p>Лекція, лекція-діалог, вивчення літературних джерел, практична робота, самостійна робота, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет</p>	<p>Усне опитування, захист презентацій, оцінювання рефератів, доповідей, проектів</p>
<p>РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p>	<p>Лекція, лекція-диспут, «круглий стіл» за тематикою самостійної пошукової роботи, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, робота в мікрогрупах, семінар-вирішення ситуаційних задач, конкретних ситуацій (case-study), презентації</p>	<p>Усні відповіді на запитання, участь в дискусії (семінарі, диспуті, дебатах, мозковому штурмі тощо), есе, вирішення задач (проблемних ситуацій), оцінювання презентації</p>
<p>РН 23. Можливість генерувати нові ідеї, проявляти ініціативу, нести відповідальність за якість готельно-ресторанних послуг.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, «круглий стіл» за тематикою самостійної пошукової роботи, семінар-дебати, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, робота в мікрогрупах, семінар-вирішення ситуаційних задач (case-study), презентації, проектна робота</p>	<p>Виконання кейсових завдань, виконання групового завдання (проектна робота в малих групах), вирішення професійних ситуацій, участь у рольовій (діловій грі), дослідницький проект, оцінювання презентації (індивідуальної презентації)</p>

Оцінка

Підсумкова оцінка в результаті 100% (40% за екзамен і 60% - поточне підсумкове оцінювання):

1. 40% екзамен
2. 20% (20 балів) участь у дискусії, семінарі, підготовка доповідей та презентацій, участь у рольовій (діловій) грі
3. 20% (20 балів) модульні контрольні роботи
4. 10% (10 балів) аналіз конкретних ситуацій

5. 10% (10 балів) індивідуальне завдання зі створення рекламної компанії чи фірмового стилю готельно-ресторанного чи туристичного підприємства

6. Критерії оцінки:

10% (10 балів) Участь у дискусії, семінарі, підготовка доповідей та презентацій:

8-10 балів Здобувач демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, вміє визначити найбільш вірні і актуальні, має аналітичні навички щодо їх переваг та недоліків. Обґрунтовує свою думку. Має хороші комунікативні здібності, дотримується етичних норм під час дискусії.

5-7 балів Здобувач демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, має посередні аналітичні навички щодо їх переваг та недоліків. Не завжди знаходить аргументи для обґрунтування своєї думки. Має достатні комунікативні здібності, дотримується етичних норм під час дискусії.

3-4 бал Здобувач демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, не має достатніх аналітичних навичок щодо їх переваг та недоліків. Має бар'єри в комунікації, дотримується етичних норм під час дискусії.

0-3 бал Здобувач показує недостатнє розуміння питань, не надає необхідної інформації щодо поставленого питання і наводить непотрібну інформацію. Має бар'єри в комунікації, але дотримується етичних норм під час дискусії.

10% (10 балів) Участь у рольовій (діловій) грі

Критерії оцінки:

7-10 балів Здобувач здатний виконувати різні ролі та розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму, що передбачає застосування певних теорій та технологій туристичної діяльності на конкретному «робочому» місці. Здатний до аналізу і синтезу. Усвідомлено використовує надбані знання, уміння і навички. Розуміє послідовність дій. Вміє узгоджувати свої дії з іншими членами команди..

4-6 балів Здобувач здатний виконувати зрозумілі та відповідні його психологічним особливостям ролі і розв'язувати спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму, що передбачає застосування певних теорій та технологій туристичної діяльності на вибраному ним «робочому» місці. Здатний до аналізувати свої дії та дії колег. Демонструє посередні знання та уміння. Намагається узгоджувати свої дії з іншими членами команди.

0-3 балів Здобувачу складно приймати правила гри і розв'язувати спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму. Здобувач не демонструє послідовність дій. Демонструє недостатні знання та уміння, характеризується нерозумінням предмету.

10% індивідуальне завдання

Критерії оцінки:

7-10 балів Здобувач чітко розуміє поставлене завдання. Здійснює організацію і планування роботи. Здатний займатись пошуковою роботою, аналізувати інформацію, критично мислити. Вміє працювати в команді, вирішувати конфліктні ситуації. Володіє навиками презентації і комунікативними навиками.

4-6 балів Здобувач розуміє поставлене завдання. Вміє зосередитися та якісно виконати доручену йому роботу. Здатний займатись пошуковою роботою, аналізувати інформацію. Володіє комунікативними навиками.

0-3 балів Здобувач пасивно включається в роботу. виконує незначні доручення. Здатний займатись пошуковою роботою. Здобувач не демонструє послідовність дій. Йому складно вирішувати завдання.

20% модульна контрольна робота (тести). Дві роботи по 10 балів.

Критерії оцінки:

10 балів нараховується, якщо:

Здобувач виконав вірно всі завдання

9 балів нараховується, якщо: здобувач допустив дві помилки.

8 балів нараховується, якщо: здобувач допустив три помилки.

7 балів нараховується, якщо: здобувач допустив чотири помилки.

6 балів нараховується, якщо: якщо: здобувач допустив п'ять помилок.

5 бал нараховується, якщо: якщо: здобувач допустив шість помилок.

4 балів нараховується, якщо: якщо: здобувач допустив п'ять помилок.

3 бали нараховується, якщо: якщо: здобувач допустив шість помилок.

2 бал нараховується, якщо: якщо: здобувач допустив вісім помилок

10% (10 балів) аналіз конкретних ситуацій

Критерії оцінки:

9-10 балів зараховується, якщо:

Здобувач здатний сформулювати добре обґрунтовану думку з обговорюваної професійної ситуації. Відповідь відображає власну точку зору студента, є елемент новизни. Здобувач демонструє послідовність дій; детально пояснює, усвідомлено використовує вивчені методи.

7-8 балів нараховується, якщо: здобувач демонструє добрі знання з обговорюваної професійної ситуації. Здобувач добре аргументує свою відповідь. Використовує відповідні дані і приклади. Здобувач демонструє послідовність дій, детально пояснює, в більшості випадків усвідомлено використовує вивчені методи.

5-6 балів нараховується, якщо:

Здобувач наводить обмежені аргументи у відповіді; не показує достатніх знань в роботі. Здобувач демонструє не повну послідовність дій.

3-4 бали нараховується, якщо:

Здобувач не зовсім розуміє проблему і питання. Важлива інформація була упущена. Наводить інформацію, що не стосується питання. Здобувач не демонструє послідовність дій.

0-3 бали нараховується, якщо:

Деякі матеріали в роботі не стосуються питання. Здобувач не демонструє послідовність дій.

Зміст

Змістовий модуль 1. Маркетинг в індустрії гостинності та туризмі.

Тема 1. Концепція маркетингу в індустрії гостинності та туризмі

Тема 2. Маркетингове середовище, його вплив на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

Тема 3. Маркетингові дослідження - основа визначення ринкових можливостей готелів та ресторанів.

Тема 4. Маркетингові дослідження ринку готельного і ресторанного господарства. Технологія маркетингових досліджень в туризмі.

Тема 5. Маркетингові дослідження конкурентів.

Тема 6. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів.

Тема 7. Сегментація ринку.

Змістовий модуль 2. Маркетингова політика туристичного та готельно-ресторанного підприємства.

Тема 8. Маркетингова продуктова політика готельно-ресторанного господарства.

Тема 9. Маркетингова продуктова політика туристичного підприємства.

Тема 10. Цінова політика закладів готельно-ресторанного господарства.

Тема 11. Маркетингова цінова політика туристичного підприємства.

Тема 12. Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства.

Тема 13. Маркетингова політика збуту туристичного продукту.

Тема 14. Маркетингова політика комунікацій закладів готельно-ресторанного господарства, туристичних підприємств і організацій.

Література

1. Про рекламу : Закон України // 2003 .-№1121 -IV.
2. Балабанова Л. В. Маркетинг підприємства : навчальний посібник / Л. В. Балабанова, В. В. Холод, І. В. Балабанова. К. : Центр навчальної літератури, 2018. 612 с.
3. Буднікевич І.М. Маркетинг у галузях і сферах діяльності / І.М. Буднікевич. К. : Центр навчальної літератури, 2018. 536 с.
4. Красовська О.Ю. Маркетингове ціноутворення. Зб. завдань для практ. занять та самост. роб. студ.; Д: Вид-во Ун-ту ім. А. Нобеля, 2017.
5. Маркетингові дослідження: навч. посіб. / В.А. Полторак, І.В. Тараненко, О.Ю. Красовська. К.: ЦУЛ, 2014. 342 с.
6. Маркетингова цінова політика. Навч. посібник з грифом МОНМС України. [Ларіна Я.С., Барилевич О.М., Гальчинська Ю.М., Рафальська В.А., Бабічева О.І., Рябчик А.В. та ін.]. Харків.: Діса-плюс, 2016. 208 с.
7. Маркетингова інформація : підручник / Є. В. Крикавський, О. В. Дейнега, І. О. Дейнега, Л. О. Шелюк, О. А. Кратт, Р. Патора. Львів : Видав-во Львівської політехніки, 2019. 416 с.
8. Міжнародний маркетинг. Навчальний посібник з грифом МОНМС. [Бабічева О.І., Буряк Р.І., Боняк С.М. та інші] Суми: ТД «Папірус», 2015. 368 с.
9. Мороз Л.А. Маркетинг: Підручник / Л.А. Мороз, Н.І. Чухрай Львів: Інтеллект-Захід, 2019. 241с.
10. Онлайн маркетинг від А до Я [Електронний ресурс] / Режим дост.: <http://online-marketing.com.ua/>
11. Павленко А. Ф. Маркетинг [Текст]: Підручник/ А. Ф. Павленко, А. В. Войчак. К.: КНЕУ, 2013. 246 с.
12. Парсяк В.Н. Маркетинг. Сучасні концепції та технології: Підручник / В.Н. Парсяк. Херсон: Олді-плюс, 2015. 276 с.
13. Щербань В.М. Маркетинг [Текст]: Навч. посібник/ В.М. Щербань. К.: Центр навчальної літератури, 2016. 208 с.
14. О. Krasovska, М. Dykha, Т. Ustik, D. Pilevych, Z. Shatska, Т. Iankovets. Marketing Tools for the Development and Enhance the Efficiency of E-Commerce in the Context of Digitalization. *Estudios de economía aplicada*. 2021. Vol. 39. Número Extraordinario 5. URL: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7955862>

Додаткова

1. Андрушкевич З. М. Інтернет-реклама як інноваційний інструмент розвитку туристичних операторів [Електронний ресурс] / З. М. Андрушкевич. – Режим доступу : <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/28639/1/58-106-107.pdf>.
2. Данько Н. І. Сучасні тенденції маркетингу на туристичних підприємствах / Н. І. Данько, С. С. Курінна // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. 2018. Вип. 7. С. 102–108.
3. Котлер Ф., Армстронг Г. Основы маркетинга [пер. с англ.; 9-е издание] / Ф. Котлер, Г. Армстронг. – М. : Издательский дом Вильямс, 2020. – 1200 с.
4. Маркетинг і реклама [Електронний ресурс] / Режим дост.: <https://mr.com.ua/>
5. Маркетингова товарна політика. Підручник / [Чеботар С. І., Боняк С. М., Буряк Р. І. та ін.] за ред. С.І. Чеботаря. К.: Преса України, 2012. 263с.
6. Маркетингова цінова політика. Навч. посібник з грифом МОНМС України. [Ларіна Я.С., Барилевич О.М., Гальчинська Ю.М., Рафальська В.А., Бабічева О.І., Рябчик А.В. та ін.]. Харків.: Діса-плюс, 2016. 208 с.
7. Мельниченко С.В. Маркетингова політика в готельному бізнесі: монографія/ С. В. Мельниченко, А. В. Магалецький. К.: КНТЕУ, 2011. 344 с.
8. Примак Т.О. Маркетинг [Текст]: Навч. посібник/ Т.О. Примак. К.: МАУП, 2014. 228 с.

Політика курсу

Політика щодо відвідування студентів: Студенти мають відвідувати заняття регулярно. Принаймні частина матеріалу, який виноситься на модульний контроль, базується на лекціях та

практичних завданнях. У випадку пропуску занять з поважних причин здобувач повинен опрацювати матеріал, який він пропустив, самостійно, з використанням матеріалів, які розміщені на Google Classroom.

Здобувачі з особливими освітніми потребами: Якщо здобувач має особливі освітні потреби, він може повідомити про це викладача. Здобувачі мають право на індивідуальне визначення способів проходження поточного модульного контролю за письмовою заявою. Можливе навчання за індивідуальним планом або за індивідуальним графіком.

Академічна доброчесність: Студент має усвідомити, що академічна недоброчесність є неприпустимою. Обман під час виконання будь-якого завдання призведе до нульової оцінки цього завдання. Питання застосування до здобувачів-порушників дисциплінарних покарань лежить у компетентності Комісії з питань академічної доброчесності та етики.

Політика щодо використання телефонів та інших електронних пристроїв: Під час проведення навчальних занять електронні пристрої та телефони мають перебувати в безшумному режимі роботи. У разі невиконання даної вимоги, викладач може запропонувати студенти покинути аудиторію.

Політика щодо скарг студентів: Студент може обговорити скаргу з викладачем після заняття. Якщо питання залишається невирішеним, студент має звернутися до завідувача кафедри міжнародного туризму, готельно-ресторанного бізнесу та іншомовної підготовки.

Сексуальні домагання: Якщо ви відчуваєте, що зазнали насильства, або ви не впевнені, що є сексуальними домаганнями, вам рекомендується обговорити це питання із завідувачем кафедри педагогіки та психології.

Політика щодо оцінювання у разі порушення дедлайнів: У разі порушення строків виконання завдання більше, чим на 10 днів, студент втрачає 25 % визначеної кількості балів. Якщо робота надається викладачу в кінці семестру – кількість балів знижується на 50% від визначеної.

Пропозиції від здобувачів вищої освіти: Протягом вивчення курсу студенти можуть звернутися до викладача з пропозиціями щодо вдосконалення (доповнення, зміни та ін.). Дані пропозиції можуть бути висловлені усно або письмово (електронною поштою). Для вирішення будь-якого питання, яке пов'язане із вивченням даної дисципліни, студент може усно звернутися до викладача (ауд. 3203) або надіслати повідомлення на адресу: avtor23@i.ua.