

# СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



## Тренінг Інтернет-комунікації у туристичній діяльності

спеціальність	Туризм і рекреація	обов'язковість дисципліни	Обов'язкова
освітня програма	Туризм і рекреація	факультет	Управління торгівельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	другий (магістерський)	кафедра	туризму

### ВИКЛАДАЧ

#### Омельченко Галина Юрївна



Вища освіта: Спеціальність «Біологія та психологія»

Науковий ступень: Кандидат економічних наук, 08.00.04- «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)».

Досвід роботи – більше 20 років

Показники професійної активності з тематики курсу:

- співавторка монографій та фаховий статей, зокрема 2 – у виданнях, проіндексованих у наукометричних базах Scopus/Web of Science;
- учасниця понад 20 наукових конференцій України та інших країн;
- авторка методичних розробок;
- співавторка ОПІ;

телефон	0508271056	електронна пошта	<a href="mailto:halinomelchenko@gmail.com">halinomelchenko@gmail.com</a>	дистанційна підтримка	Moodle Google Meet
---------	------------	------------------	--	-----------------------	-----------------------

## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	є розвиток у студентів навичок ефективного використання інтернет-комунікацій у сфері туризму. Це включає освоєння сучасних цифрових інструментів, платформ та методів онлайн-взаємодії з клієнтами, вміння створювати привабливий контент для соціальних мереж, розробку маркетингових стратегій для просування туристичних послуг в Інтернеті та побудову позитивного іміджу туристичних компаній через цифрові канали. Дисципліна допомагає студентам здобути практичні знання для залучення клієнтів, зміцнення бренду та підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств у цифровому середовищі.
Формат	лекції, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота
Деталізація результатів навчання і форм їх контролю	<p>У результаті вивчення та засвоєння основних положень та прийомів дисципліни «Тренінг Інтернет-комунікації у туристичній діяльності» майбутні фахівці будуть знати:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Основи інтернет-комунікацій та їхнє значення для розвитку туристичної діяльності.</li><li>2. Особливості та принципи побудови ефективних комунікаційних стратегій у цифровому середовищі.</li><li>3. Специфіку використання соціальних медіа для просування туристичних продуктів і послуг.</li><li>4. Методи створення та поширення привабливого контенту для різних онлайн-платформ (сайти, соціальні мережі, блоги тощо).</li><li>5. Принципи роботи з інструментами аналітики для оцінювання ефективності комунікаційних кампаній.</li><li>6. Технології CRM для управління взаєминами з клієнтами в онлайн-середовищі.</li><li>7. Методи управління репутацією туристичних компаній у мережі.</li></ol> <p>будуть вміти:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Розробляти та реалізовувати ефективні інтернет-комунікаційні стратегії для туристичних компаній.</li><li>2. Працювати з основними соціальними мережами (Facebook, Instagram, Twitter, TikTok тощо) для просування туристичних продуктів.</li><li>3. Використовувати інструменти для аналізу та відстеження ефективності комунікацій (Google Analytics, Meta Business Suite, Hootsuite тощо).</li><li>4. Користуватися CRM-системами для управління взаєминами з клієнтами, підтримки лояльності та збільшення рівня задоволеності.</li><li>5. Реагувати на зворотний зв'язок від клієнтів, оперативно працювати з відгуками та репутацією компанії в мережі</li><li>6. Створювати email-розсилки для інформування клієнтів про акції, нові тури та пропозиції.</li><li>7. Аналізувати поведінку споживачів та адаптувати комунікації на основі отриманих даних для підвищення ефективності.</li></ol>
Обсяг і форми контролю	6 кредити ECTS (180 годин): 60 год, 4 тижні прктики; підсумковий контроль – залік.
Вимоги викладача	вчасне виконання завдань, активність, командна робота
Умови зарахування	згідно з навчальним планом

## ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТУ ОСВІТИ І ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ

<b>Компетенції</b>	<p><b>ІК</b> Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.</p> <p><b>ЗК5.</b> Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.</p> <p><b>ЗК6.</b> Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p><b>ЗК7.</b> Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми</p> <p><b>СК6.</b> Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.</p>	<b>Програмні результати навчання</b>	<p><b>РН1.</b> Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.</p> <p><b>РН3.</b> Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.</p> <p><b>РН5.</b> Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.</p> <p><b>РН7.</b> Організовувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.</p>
--------------------	---	--------------------------------------	--

## СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

<b>Тема 1</b>	Вивчення наукової літератури з теми Інтернет комунікації в туристичній діяльності.	<b>Тема 6</b>	Комп'ютерні системи бронювання	<b>Самостійна робота</b>	Написання звіту практики
<b>Тема 2</b>	Можливості Інтернет у формуванні, просуванні і реалізації туристичного продукту	<b>Тема 7</b>	Бронювання транспортних послуг Бронювання послуг		
<b>Тема 3</b>	Сайти, їх дизайн, наповнення, використання, просування	<b>Тема 6</b>	Інтернет як засіб комунікації та ефективного зв'язку		
<b>Тема 4</b>	Вивчення поведінки та вимог споживачів послуг з використанням інтернет технологій	<b>Тема 9</b>	Інтернет як глобальний рекламний простір		
<b>Тема 5</b>	Додаткові технології та бізнесові можливості Інтернет	<b>Тема 10</b>	Робота над складовими власного магістерського дослідження щодо можливостей та шляхів використання інтернет комунікацій		

## ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Література	<p><i>Базова:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Буйницька О. П. Інформаційні технології та технічні засоби навчання: Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 240 с.</li> <li>2. Буров Є. Комп'ютерні мережі: Наукове видання. 2-ге оновлене і доповн. Вид. Львів: БаК, 2003. – 584 с.: іл.</li> <li>3. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі : навчальний посібник для здобувачів напряму підготовки 6.140103 "Туризм". Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.</li> <li>4. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. 2-ге вид., перероб. і доп. К. : КНЕУ, 2003. 259 с.</li> <li>5. Кастельс М. Інтернет-галактика. Міркування щодо Інтернету, бізнесу і суспільства. К. : Ваклер, 2007. 304 с.</li> <li>6. Пінчук Н. С., Галузинський Г. П., Орленко Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу : навч. Посібн. 2-ге вид., перероб. і доп. К. : КНЕУ, 2003. 352 с.</li> <li>7. Томашевський О.М. Інформаційні технології та моделювання бізнес процесів: Навчальний посібник / О.М. Томашевський, Г.Г. Цегелик, М.Б. Вітер, В.І. Дубук. – К.: Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 296 с.</li> </ol> <p><i>Інформаційні ресурси в Інтернеті:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. . Національна бібліотека України ім. І.І. Вернадського <a href="http://www.nbuv.gov.ua">www.nbuv.gov.ua</a></li> <li>2. 2. Все про туризм: туристична бібліотека <a href="http://tourlib.net/">http://tourlib.net/</a></li> <li>3. 3. Всесвітня туристична організація <a href="http://www2.unwto.org/">http://www2.unwto.org/</a></li> <li>4. 4. Державна служба статистики України <a href="http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/menu/menu_u/tur.htm">http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/menu/menu_u/tur.htm</a></li> </ol>	Методичне забезпечення

### СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ (електронне посилання на положення)

СИСТЕМА		БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 50	50% від усередненої оцінки за модулі
		до 50	підсумкове тестування
Модульне оцінювання	100 бальна сумарна	до 50	відповіді на тестові питання
		до 20	усні відповіді на семінарських заняттях
		до 30	результат засвоєння блоку самостійної роботи

### НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Всі учасники освітнього процесу (в тому числі здобувачі освіти) повинні дотримуватися кодексу академічної доброчесності та вимог, які прописані у положенні «Про академічну доброчесність учасників освітнього процесу ДБТУ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, поважати гідність один одного, проявляти доброзичливість, чесність, відповідальність.