



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПОВЕДІНКА СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ»

Рівень вищої освіти: Другий (магістерський)

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна
справа

Рік навчання: 2-й, семестр 3-й

Кількість кредитів ECTS: 4 кредити

Назва кафедри: Менеджменту зовнішньоекономічної
діяльності, готельно-ресторанної
справи та туризму

Мова викладання: українська

Лектор курсу

д.е.н., доц. Головня Олена Михайлівна

**Контактна інформація
лектора (e-mail)**

elen@vsau.vin.ua, ellens@meta.ua

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Поведінка споживачів послуг гостинності» є вибірковою компонентою ОПП.

Загальний обсяг дисципліни 120 год.: лекції - 16 год.; практичні заняття - 14 год., самостійна робота - 90 год.

Формат проведення: лекції, практичні заняття, семінарські заняття, консультації.

Підсумковий контроль – залік.

При вивченні даної дисципліни використовуються знання, отримані з таких дисциплін: «Стратегічний маркетинг в готельному та ресторанному бізнесі».

Основні положення навчальної дисципліни мають застосовуватися при вивченні таких дисциплін (постреквізитів): «Управління проєктами в готельному та ресторанному бізнесі».

Призначення навчальної дисципліни

Предметом вивчення дисципліни є споживчий попит та підходи щодо управління попитом у різних умовах діяльності підприємств.

Метою викладання навчальної дисципліни «Поведінка споживачів послуг гостинності» є: формування знань і навичок в маркетингу та управлінні попитом; ознайомлення з методами управління попитом; опанування теоретичних основ та практичних навичок щодо формування та використання комплексу знань щодо маркетинг-менеджменту.

Мета вивчення навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Поведінка споживачів послуг гостинності» є: формування знань і навичок в галузі стратегії управління попитом; ознайомитися з методами управління попитом; опанувати теоретичні основи та практичні навички щодо формування і використання комплексу знань що до управління попитом.

Завдання вивчення дисципліни

Цілями навчальної дисципліни «Поведінка споживачів послуг гостинності» є вивчення загальних понять з управління попитом, а також ознайомлення студентів з основами застосування набутих знань та вмінь на практиці.

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКИХ НАБУВАЄ ЗДОБУВАЧ ПРИ ВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен сформувати такі програмні компетентності:

Інтегральну компетентність: Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

ЗК 4. Здатність працювати в команді

Фахові компетентності (ФК) спеціальності:

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

ПР 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу

Вивчення даної компоненти формує у студентів вищої освіти ряд соціальних навичок (soft skills): комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах, метод самопрезентації), робота в команді (реалізується через: метод проектів), лідерські навички (реалізується через: робота в групах, метод проектів, метод самопрезентації).

План вивчення навчальної дисципліни

№ з/п	Назви теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостійна робота, кількість годин
		лекційні заняття	практичні заняття	
1	Тема 1. Ринковий механізм та його елементи	2	2	10
2	Тема 2. Види та детермінанти ринкового попиту	2	2	10

3	Тема 3. Особливості процесу надання послуг гостинності	2	2	10
4	Тема 4. Методи розробки та аналізу процесу взаємодії покупця та продавця	2	2	10
5	Тема 5. Поведінка споживача на ринку послуг гостинності	2	2	10
6	Тема 6. Фактори впливу на поведінку споживача	2	-	16
7	Тема 7. Процес прийняття рішення споживачем щодо придбання послуги гостинності	2	2	10
8	Тема 8. Етапи формування вимог до послуг та прийняття рішення про їх одержання	2	2	14
Разом			16	14

Самостійна робота студента (СРС) — це форма організації навчального процесу, при якій заплановані завдання виконуються студентом без безпосередньої участі викладача. СРС є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Мета самостійної роботи студентів: розвиток творчих здібностей та активізацій розумової діяльності студентів; формування в студентів потреби безперервного самостійного поповнення знань; здобуття студентом глибокої системи знань як ознаки міцності знань; самостійна робота студентів як результат морально-вольових зусиль.

Методичне керівництво самостійною роботою студента з дисципліни «Поведінка споживачів послуг гостинності» здійснює викладач.

Метою СРС є засвоєння навчальної програми в повному обсязі та послідовне формування у студентів самостійності як риси характеру, що відіграє суттєву роль у підготовці сучасного фахівця вищої кваліфікації.

В ході самостійної роботи студент має перетворитися в активного учасника навчального процесу, набути здатність самостійного оволодіння теоретичними і практичними компетенціями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі.

Основні види самостійної роботи здобувача

№	Вид самостійної роботи	Години	Терміни виконання	Форма та метод контролю
1	Самостійна робота з метою підготовки до поточних аудиторних занять	20	щотижнево	Усне та письмове опитування
2	Аналіз конкретної виробничої ситуації та підготовка аналітичної записки (Case Study)	18	2 рази на семестр	Усне та письмове опитування
3	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань з доповіддю та презентацією за заданою проблемною тематикою	18	2 рази на семестр	Виступ в аудиторії з презентацією, усний захист, дискусія в групі на тему презентації

4	Підготовка до модульного контролю та іспиту	18	3 рази на семестр	Тестування у системі Сократ
Разом		74		

Список рекомендованих джерел Основна література

1. Маркетинговий інструментарій управління попитом на товари і послуги; за ред. проф. Р. В. Федоровича. Тернопіль : Підручники і посібники, 2016. 244 с.
2. Іващенко А.В., Юр'єв В.І., Іващенко А.В., Манжос Е.О., Польова О.Л. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства у системі рекреаційно-туристичного природокористування: монографія. Вінниця: ВНАУ. Вінниця: ТОВ «Твори». 2019. 373 с.
3. Луцяк В.В., Польова О.Л., Ставська Ю.В., Мостенська Т.Г. Управління бізнес-процесами в ГРС: навчальний посібник. Вінниця: ВНАУ. Вінниця: ТОВ «Твори». 2019. 331 с.

Додаткова література

1. Bacik R. Marketing instrument of improving hotel management service: evidence of Visegrad group countries. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2019. № 1. Р. 208-220.
2. Korzh N. Selection of the optimal set of revenue management tools in hotels. *Technology audit and production reserves*. 2018. № 1(4). Р. 16-21.
3. Zhigulin A. Developing a competitiveness management model for entrepreneurial structures in the hotel and restaurant business. *Technology audit and production reserves*. 2022. № 2(4). Р. 11-15.
4. Головня О.М. Сучасні детермінанти системних соціально-економічних трансформацій готельного бізнесу. *Бізнес-інформ*. 2019. № 5. С. 111-116.
5. Головня О.М. Тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства в умовах формування соціально орієнтованої національної економіки. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2019. № 1. С.
6. Д'яконова А. К. Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства. *Економіка харчової промисловості*. 2021. Т. 13, Вип. 1. С. 62-68. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/echp_2021_13_1_8.
7. Іващенко А.В. Моделювання процесів управління закупівлею товарів у готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Фінанси. Право*. 2019. № 7/1. С. 14-17.
8. Кичко І. І. Перспективи використання системи оцінювання персоналу підприємств готельного бізнесу за критеріями компетентності та особистого внеску. *Ефективна економіка*. 2021. № 3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2021_3_9.
9. Луцяк В.В., Ставська Ю.В., Головня О.М. Стратегічне планування і тактика інноваційної діяльності у рестораних підприємствах: розроблення

функціональних харчових продуктів. *Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту*. 2018. №1 (24). С. 103-113.

10. Масленников Є. І. Траєкторія формування конкурентоспроможності та структурних перетворень у готельно-ресторанному сегменті національної економіки. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. № 1. С. 48-56. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/itgtsse_2021_1_8.

11. Махмудов Х. З. Моніторинг попиту та пропозиції на інноваційний бізнес: організаційно-управлінське застосування. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2022. № 6. С. 110-116.

12. Медведєв Г. В. Перспективи категоризації готельних господарств та уніфікація систем оцінювання. *Інновації та технології в сфері послуг та харчування*. 2020. № 2. С. 90-98. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/itsph_2020_2_12.

13. Мешко Н. П. Особливості забезпечення ефективності управління попитом в туристичному бізнесі. *Ефективна економіка*. 2018. № 11. URL.: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_11_6.

14. Симонович Н. Визначальні особливості професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Нова педагогічна думка*. 2021. № 2. С. 39-42. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npd_2021_2_9.

15. Ставська Ю.В. Готельний бізнес в сучасних умовах: актуальні проблеми та тенденції розвитку. *Інфраструктура ринку*. 2019. Випуск 35. С. 284-289. URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/35-2019>

16. Шкрабак І. В. Логістика міста як фактор удосконалення системи управління попитом на продукцію підприємства. *Ефективна економіка*. 2018. № 9. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_9_11.

Контроль і оцінка результатів навчання

У кінці семестру, здобувач вищої освіти може набрати до 60% підсумкової оцінки за виконання всіх видів робіт, що виконуються протягом семестру, до 10% за показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності і до 30% підсумкової оцінки – за результатами підсумкового контролю.

	Вид навчальної діяльності	Бали
Атестація 1		
1	Уважність на лекціях, наявність конспективних записів	6
2	Участь у роботі на практичних заняттях	6
3	Аналіз конкретної виробничої ситуації та підготовка аналітичної записки (Case Study)	6
4	Виконання контрольних робіт, тестування	6
5	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань з доповіддю та презентацією за заданою проблемною тематикою	6
	Всього за атестацію 1	30
Атестація 2		

6	Уважність на лекціях, наявність конспективних записів	6
7	Участь у роботі на практичних заняттях	6
8	Аналіз конкретної виробничої ситуації та підготовка аналітичної записки (Case Study)	6
9	Виконання контрольних робіт, тестування	6
10	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань з доповіддю та презентацією за заданою проблемною тематикою	6
	Всього за атестацію 2	30
	Показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності	10
	Підсумкове тестування	30
	Разом	100

Якщо здобувач упродовж семестру за підсумками контрольних заходів набрав (отримав) менше половини максимальної оцінки з навчальної дисципліни (менше 35 балів), то він не допускається до заліку. Крім того, обов'язковим при мінімальній кількості балів за підсумками контрольних заходів є виконання індивідуальної творчої роботи (презентації).

Програма навчальної дисципліни передбачає врахування результатів неформальної та інформальної освіти при наявності підтверджуючих документів як окремі кредити вивчення навчальних дисциплін.

Відповідність шкал оцінок якості засвоєного матеріалу

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для заліку
90-100	A	зараховано
82-89	B	
75-81	C	
66-74	D	
60-65	E	
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни