

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО

Факультет агротехнологій та екології
Кафедра харчових технологій та готельно-ресторанної справи

СИЛАБУС
з навчальної дисципліни
«ПОВЕДІНКА СПОЖИВАЧА ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ»
(<http://op.tsatu.edu.ua/course/view.php?id=708>)

Викладач д.е.н., доц. Коноваленко Анастасія Сергіївна
<http://feb.tsatu.edu.ua/teacher/konovalenko-anastasiya-sergiyivna/>

Кількість кредитів 3
Загальна кількість годин 90

Загальний опис навчальної дисципліни

Анотація курсу. Дисципліна «Поведінка споживачів послуг гостинності» є обов'язковою у професійній підготовці здобувачів вищої освіти і спрямована на формування у здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти загальних та фахових компетентностей щодо здатності до управління підприємствами сфери гостинності на основі використання моделей та сучасних концепцій впливу на поведінку споживачів послуги гостинності.

Об'єктом вивчення дисципліни є споживач послуг гостинності. *Предметом* вивчення є: процес здійснення споживчого вибору, чинники, що визначають вибір споживачем послуг гостинності та методи маркетингового впливу на споживчий вибір.

Метою вивчення дисципліни є одержання здобувачами про засади управління підприємствами сфери гостинності на основі використання моделей та сучасних концепцій впливу на поведінки споживачів послуги гостинності.

Завдання дисципліни — надати здобувачам теоретичних знань і практичних вмінь щодо механізмів формування різних моделей споживчої поведінки; набуття практичних навичок опанування сучасних методів, інструментів, підходів, засобів впливу на вибір споживача; формування практичних навичок в розробці та обґрунтуванні моделей поведінки споживачів, заходів впливу на їх поведінку та оцінку ефективності.

Результати навчання (компетентності)

Компетентності, яких студент набуде в результаті вивчення дисципліни

Спеціальність	Загальні компетентності (ЗК)	Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)	Результати навчання (РН)
241 «Готельно-ресторанна справа»	ЗК 2. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як	ФК 2. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його	РН 8. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі

	<p>члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 5. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.</p> <p>ЗК 7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.</p> <p>ЗК 8. Навики здійснення безпечної діяльності.</p> <p>ЗК 9. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p>	<p>ефективність.</p> <p>ФК 3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.</p> <p>ФК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>ФК 5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ФК 6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p>ФК 7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>ФК 8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p> <p>ФК 9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів</p> <p>ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.</p> <p>ФК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ФК 14. Здатність організовувати харчування в закладах курортної та</p>	<p>споживачами готельних та ресторанних послуг.</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>РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.</p> <p>РН 23. Розуміти полікультурні, етнічні цінності, традиції спільнот України та світу і вміти організувати харчування в закладах курортної та рекреаційної сфери відповідно до потреб споживачів.</p>
--	---	--	---

		рекреаційної сфери з урахуванням потреб споживачів різних полікультурних та етнічних груп і рекомендацій щодо раціонального харчування ФК 16. Здатність організувати простір та формувати дизайн-концепції об'єктів сфери гостинності	
--	--	--	--

Soft skills:

- **комунікативні навички:** письмове, вербальне й невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися по e-mail; вести суперечки і відстоювати свою позицію, спілкування в конфліктній ситуації; навички створення, керування й побудови відносин у команді.
- **уміння виступати привселюдно:** навички, необхідні для виступів на публіці; проводити презентації.
- **керування часом:** уміння справлятися із завданнями вчасно. - гнучкість і адаптивність: гнучкість, адаптивність і здатність мінятися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблем.
- **лідерські якості:** уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння встановлювати мету, планувати.
- **особисті якості:** креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

Орієнтовний перелік тем лекцій

1. Поведінка споживача в умовах економічного обміну. Фактори зовнішнього впливу на поведінку споживачів
2. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів
3. Процес прийняття рішення індивідуальним споживачем
4. Поведінкова реакція споживачів
5. Маркетингові інструменти впливу на поведінку споживачів

Орієнтовний перелік тем практичних занять

1. Поведінка споживача в умовах економічного обміну. Фактори зовнішнього впливу на поведінку споживачів послуг гостинності
2. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів послуг гостинності
3. Процес прийняття рішення індивідуальним споживачем послуг гостинності
4. Поведінкова реакція споживачів послуг гостинності
5. Маркетингові інструменти впливу на поведінку споживачів послуг гостинності

Політика курсу

- ✓ Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За пропуски занять без поважної причини здобувач вищої освіти буде неатестований з даної дисципліни. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані під час консультацій або на Освітньому порталі університету.
- ✓ Через об'єктивні причини (наприклад, карантин, хвороба, участь у

конференції, науковому проєкті, міжнародному стажуванні) навчання може відбуватись в on-line формі на Освітньому порталі ТДАТУ з використанням системи Moodle або за посередництва інших інформаційно-комунікаційних платформ чи технологій за погодженням із викладачем курсу.

✓ Списування під час виконання контрольних заходів, диференційованого заліку та екзамену заборонені, зокрема із використанням мобільних гаджетів, комунікаційних засобів тощо.

✓ Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).

✓ Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися академічної етики: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність, дбайливо ставитись до обладнання та книжкового фонду ТДАТУ, виконувати графік освітнього процесу.

✓

Рекомендована література

1. Городняк І. В. Поведінка споживача [Текст] : навч. посіб. ; Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2018. 255 с.
2. Зозульов А. В. Поведение потребителей: учебное пособие. К. : Знання, 2014. 364 с.
3. Іваненко Л. М., Боєнко О. Ю. Поведінка споживачів [Текст] : навч. посіб. ; Донец. нац. ун-т ім. Василя Стуса, Екон. ф-т, Каф. маркетингу. Вінниця : ДонНУ ім. Василя Стуса, 2016. 255 с.
4. Кожухівська Р. Б., Транченко Л. В. Поведінка споживачів [Текст] : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Умань : Жовтий О. О., 2014. 360 с.
5. Комірна В. В., Аракелова І. О. Поведінка споживачів [Текст] : навч.- метод. посіб. ; Донец. держ. ун-т упр., Каф. маркетингу. Донецьк : Ноулідж, Донец. від-ня, 2013. 198 с.
6. Ларіна Я.С. Поведінка споживача: навч. Посібник / Я.С. Ларіна, А. В. Рябчик; – К.: Академія, 2014. – 224 с..
7. Маркетинг для магістрів. Навч. Посібник/ Під ред.. М.М.Єрмашенка, С.А. Єрохіна. – К. ВНЗ «Національна академія управління», 2020.
8. Окландер М. А., Жарська І. О. Поведінка споживача [Текст] : навч. посіб. для студентів ВНЗ ; Одес. нац. політехн. ун-т. Київ : Центр учбової літератури, 2014. 206 с.
9. Поведінка споживача [Текст] : навч. посіб. / Городняк І. В. ; Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2018. - 255 с.
10. Поведінка споживачів у реально-віртуальному середовищі [Текст] : кол. монографія / [Л. В. Капінус та ін.] ; Нац. ун-т харч. технологій, ННІ економіки і упр. – Київ : Сердюк, 2017. – 189 с.

Гарант освітньої програми


(підпис)

Олеся ПРИСС

