

Назва дисципліни	<b>Поведінка споживачів послуг гостинності</b>
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Курс (рік) навчання	IV
Семестр (осінній/весняний)	осінній/весняний
Обсяг дисципліни у кредитах	4 кредити ЄКТС
Мова викладання	українська
Передумови для вивчення дисципліни	Ефективність засвоєння даного курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін як «Готельна індустрія України», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Маркетинг готельно-ресторанного господарства» .
Кафедра, яка забезпечує викладання дисципліни	Кафедра туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства
Інформаційне забезпечення	Технічні засоби навчання: мультимедійне обладнання, ноутбук. Програмне забезпечення: система електронного навчання Moodle.
Форма проведення занять	Гібридна (змішана): лекції та семінарські заняття – очно/ дистанційно
Форма семестрового контролю	залік

**Ключові результати навчання (знання, уміння та інші компетентності):**

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню в Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню в студентів вищої освіти таких **компетентностей**:

ІК. Здатність розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності й характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

ЗК 10. Здатність використовувати комунікаційні технології, налагоджувати міжособистісні взаємодії для командної та/або індивідуальної роботи.

ЗК 11. Здатність до креативного генерування ідей та адаптації для ефективної діяльності у невизначених ситуаціях.

СК 01. Розуміти предметну область і оцінювати потенціал розвитку галузі гостинності з урахуванням потреб всіх можливих сегментів ринку готельно-ресторанного бізнесу.

СК 03. Здатність використовувати сучасні організаційно-управлінські та техніко-економічні заходи для підвищення конкурентоздатності національних закладів розміщення та закладів ресторанного господарства.

СК 05. Здатність організовувати ефективний виробничо-сервісний процес відповідно до тенденцій на ринку гостинності і потреб цільової аудиторії споживачів.

СК 06. Здатність управляти суб'єктами господарської діяльності готельно-ресторанної сфери, розраховувати основні фінансово-економічні показники, оцінювати ефективність їх діяльності.

СК 08. Здатність здійснювати практичну діяльність у сфері готельного та ресторанного бізнесу відповідно до чинного законодавства.

11. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів, проводити дослідження споживчих ринків та планувати маркетингові заходи.

СК 14. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 15. Здатність ініціювати концепцію розвитку готельно-ресторанного бізнесу, формувати бізнес-ідею для суб'єктів індустрії гостинності.

### **Короткий зміст дисципліни (що буде вивчатися, перелік тем):**

#### **Тема 1. Основи поведінки споживачів в індустрії гостинності.**

- Що таке поведінка споживачів та її вплив на галузь гостинності?
- Моделі прийняття рішень споживачами в індустрії гостинності.
- Психологічні та соціальні фактори, що впливають на поведінку споживачів.

#### **Тема 2. Фактори, що впливають на вибір послуг гостинності.**

- Роль соціальних, культурних та економічних факторів у виборі готелів і ресторанів.
- Як географічне розташування та доступність послуг впливають на споживачів?
- Вплив цінних факторів на вибір послуг гостинності.

#### **Тема 3. Психологія споживачів послуг гостинності.**

- Вивчення мотивацій споживачів у виборі послуг гостинності.
- Роль емоцій та потреб у прийнятті рішень споживачами.

- Як потреби та бажання споживачів трансформуються в запит на послуги гостинності?

#### **Тема 4. Процес прийняття рішення споживачем при виборі готелю чи ресторану.**

- Кроки прийняття рішення: від усвідомлення потреби до постпридбання.
- Роль реклами, рекомендацій і відгуків в процесі вибору.
- Як споживачі приймають рішення про бронювання готелів та ресторанів?

#### **Тема 5. Вплив технологій на поведінку споживачів у сфері гостинності.**

- Використання онлайн-платформ для вибору та бронювання послуг.
- Вплив відгуків і рейтингів на прийняття рішень споживачами.
- Роль мобільних додатків та соціальних медіа у виборі послуг гостинності.

#### **Тема 6. Очікування та задоволеність споживачів в індустрії гостинності.**

- Як споживачі формують свої очікування щодо послуг гостинності?
- Рівень задоволення клієнтів і його вплив на лояльність.
- Визначення та вимірювання задоволеності споживачів послугами готелів і ресторанів.

#### **Тема 7. Поведінка споживачів під час подорожей та відпочинку.**

- Споживчі моделі поведінки під час відпусток та бізнес-подорожей.
- Як сезонність та тип подорожі (бізнес, відпочинок) впливають на вибір послуг гостинності?
- Вплив культурних і соціальних особливостей на вибір місця для відпочинку.

#### **Тема 8. Взаємодія з персоналом і її вплив на споживача.**

- Роль обслуговування клієнтів в індустрії гостинності.
- Як поведінка персоналу впливає на досвід споживача?
- Навчання та мотивація персоналу для поліпшення взаємодії зі споживачами.

#### **Тема 9. Лояльність споживачів у сфері гостинності.**

- Як будувати та підтримувати лояльність клієнтів?
- Програми лояльності в готелях та ресторанах: ефективність та результативність.
- Роль емоційного зв'язку та задоволення в формуванні лояльності.

#### **Тема 10. Повторні покупки та рекомендації в індустрії гостинності.**

- Як забезпечити повторні візити та рекомендації споживачів?
- Роль позитивного досвіду споживача в індустрії гостинності.
- Важливість формування позитивного враження для залучення постійних клієнтів.

#### **Тема 11. Культурні особливості поведінки споживачів послуг гостинності.**

- Як різні культури сприймають і взаємодіють з послугами гостинності?

- Врахування культурних особливостей при організації обслуговування клієнтів.
- Вплив міжкультурної комунікації на досвід споживачів.

**Тема 12. Вплив соціальних факторів на поведінку споживачів у гостинності.**

- Як сімейні, соціальні групи і дружні відносини впливають на вибір послуг?
- Роль рекомендацій та відгуків друзів і родини в процесі прийняття рішень.
- Групова поведінка при виборі готелів, ресторанів і інших послуг.

**Тема 13. Інновації в споживчій поведінці в індустрії гостинності.**

- Як новітні технології змінюють поведінку споживачів у гостинності?
- Використання великих даних і аналітики для розуміння потреб споживачів.
- Персоналізація обслуговування клієнтів через технології та інновації.

**Тема 14. Зміна споживчих переваг і тенденції в поведінці споживачів.**

- Як зміни в соціальних і економічних умовах впливають на вибір послуг гостинності?
- Тренди в поведінці споживачів послуг гостинності: інновації та нові потреби.
- Як постпандемічні зміни в споживчих звичках впливають на індустрію гостинності?

**Тема 15. Поведінка споживачів у сфері гостинності в умовах кризи.**

- Як зміни в економічній ситуації або соціальних умовах впливають на споживачів?
- Стратегії адаптації бізнесу гостинності до змінюваних споживчих потреб під час кризи.
- Відновлення споживчої довіри і лояльності в періоди нестабільності.