

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
 ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
 ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
 Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

СИЛАБУС

**ПОВЕДІНКА СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ /
 CONSUMER BEHAVIOR OF HOSPITAL SERVICES**

Інформація про викладача	
Викладач(-і)	Онищук Наталя
Науковий ступінь	кандидат економічних наук
Вчене звання	доцент
Посада	доцент
Адреса кафедри	м. Вінниця, вул. Соборна, 87, каб. 37
Контактний телефон	0936465599
Е-mail:	n.onyshchuk@vtei.edu.ua
Електронна сторінка курсу в системі дистанційного навчання	http://sun.vtei.com.ua/enrol/index.php?id=962
Інформація про освітній компонент	
Статус компоненту	Вибірковий
Освітній ступінь	Магістр
Навчальний рік	2024-2025
Анотація курсу	<p>Метою вивчення дисципліни «Поведінка споживачів послуг гостинності» є формування у здобувачів вищої освіти сучасної системи поглядів та спеціальних знань з поведінки споживачів.</p> <p>В результаті навчання здобувачі вищої освіти набудуть теоретичних знань та практичних навичок щодо вироблення, розвитку та збагачення прийомів та методів досліджень поведінки покупців на споживчих ринках та на ринках індустрії гостинності.</p>
Мова викладання	Українська мова
Результати навчання	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вміти обґрунтовувати та приймати рішення щодо розвитку готельного, ресторанного, туристичного бізнесу. 2. Вміти самостійно здійснювати підготовку завдань, розробляти проектні рішення та оцінювати їх ефективність з урахуванням фактора невизначеності. 3. Вміти діагностувати та удосконалювати бізнес-процеси. 4. Критично аналізувати, оцінювати, синтезувати нові ідеї щодо інноваційних та інвестиційних можливостей розвитку суб'єкта готельного, ресторанного, туристичного бізнесу. 5. Впроваджувати креативні технології обслуговування споживачів. 6. Здійснювати оригінальні дослідження, інтерпретувати та презентувати одержані результати. 7. Знати підходи до формування взаємовідносин на професійному та соціальному рівнях. 8. Вміти забезпечувати захист прав споживачів.

Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	Усього годин / кредитів	з них				
		лекції	практичні/ лабораторні заняття	самостійна робота студентів		
Тема 1. Поведінка споживачів в умовах економічного обміну	12	2	2	8	В, Д/ПР, УД, КТ	5
Тема 2. Поняття, структура і сутність поведінки споживачів	12	2	2	8	В, Д/ПР, УД, КТ	5
Тема 3. Фактори зовнішнього впливу на поведінку споживачів	16	4	4	8	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 4. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів	16	4	4	8	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 5. Процес прийняття рішень індивідуальним споживачем	16	4	4	8	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 6. Процес прийняття рішення індустріальним споживачем	16	4	4	8	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 7. Маркетингові інструменти впливу на поведінку споживачів	16	4	4	8	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 8. Поведінкова реакція покупців	16	4	4	8	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 9. Кількісні дослідження поведінки споживачів	16	4	4	8	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 10. Якісні дослідження поведінки споживачів	17	2	2	13	В, Д/ПР, УД, КТ	5
	27			27	ІЗ	15
Разом	180/6	34	34	112		100

Підсумковий контроль - екзамен

Поточний контроль / критерії оцінювання	<p>Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах: В – відповідь на практичних заняттях – 1 бал. УД – участь у дискусії – 1 бал. КТ – комп’ютерне тестування – 1 бал. Д/ПР – доповідь/презентація – 2 бали. ІЗ – індивідуальні завдання – 15 балів (курси на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у семінарах, тренінгах, виконання есе – 5 балів; участь у наукових заходах – 10 балів). Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну)</p>
---	---

	за семестр – 100 балів.
Основні літературні та інформаційні джерела	<ol style="list-style-type: none"> 1. Городняк І. В. Поведінка споживача : навч. посіб. Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2019. 255 с. 2. Замкова Н.Л., Поліщук І.І., Буга Н.Ю., Соколюк К.Ю. Поведінка споживачів: навч. посіб. Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2019. 200 с. 3. Ларіна Я., Рябчик А. Поведінка споживачів : навч. посіб. Одеса : Олді+, 2020. 284 с. 4. Окландер М. А., Жарська І. О. Поведінка споживача : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 208 с. 5. Поведінка споживачів у реально-віртуальному середовищі : кол. монографія / [Л. В. Капінус та ін.]. Київ : Сердюк, 2020. 189 с.
Політика освітнього компоненту	
Організація навчання	<p>Відвідування навчальних занять з дисципліни «Поведінка споживачів послуг гостинності» є обов'язковим, згідно розкладу.</p> <p>Конспектування лекційного матеріалу у вигляді коротких тезисів вітається, але не є обов'язковим.</p> <p>Підготовка до практичного заняття передбачає опрацювання переліку питань, що виносяться на обговорення, та створення конспекту, проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, підготовку доповіді/презентації.</p> <p>Виконання індивідуального завдання передбачає проходження курсів на платформі Prometheus або на інших сервісах, виконання есе, участь у семінарах, тренінгах, наукових заходах.</p> <p>Виконані завдання оцінюються у межах визначених критеріїв.</p>
Відпрацювання пропусків занять	<p>Пропущені навчальні заняття мають бути відпрацьовані.</p> <p>Відпрацювання пропущеного лекційного заняття передбачає підготовку конспекту з відповідної теми. Пропущені практичні заняття відпрацьовуються шляхом проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, короткого усного опитування з відповідної теми.</p> <p>Відпрацювати пропущені заняття можна щопонеділка та що четверга з 14⁰⁰ до 15⁰⁰ (каб. 37, к. 1).</p>
Допуск до підсумкового контролю	<p>Підсумковий контроль - екзамен. До екзамену допускаються всі здобувачі, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів.</p> <p>Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену.</p> <p>Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компоненту, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).</p>
Академічна доброчесність	<p>При вивченні освітньої компоненти, в т. ч. підготовці наукових робіт (наукових статей, тез, рефератів, ін.), здобувачам вищої освіти необхідно дотримуватися академічної доброчесності, відповідно до Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf.</p>
Інші складові політики компоненту	<p>Здобувачі вищої освіти мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті, згідно з Положенням про порядок визнання результатів</p>

навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf>.

Затверджено на засіданні кафедри протокол № 01 від 15.01.2024.

Науково-педагогічний працівник



Наталя ОНИЦУК

Завідувач кафедри



Наталія ЧОРНА