

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу  
(найменування кафедри)

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Поведінка споживачів**

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа  
(назва освітньої програми)

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа  
(найменування спеціальності)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування  
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: Перший (бакалаврський) рівень  
(назва ступеня вищої освіти)

Затверджено на засіданні кафедри  
Туристичного, готельного та  
ресторанного бізнесу  
(найменування кафедри)

Протокол № 1 від 01.09.2021 р.

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Поведінка споживачів Варіативна частина Цикл професійної підготовки
<b>Рівень вищої освіти</b>	Перший (бакалаврський) рівень
<b>Викладач</b>	Булатов С.В., старший викладач кафедри ТГРБ
<b>Контактна інформація викладача</b>	7698403, телефон викладача, 0999731619 E-mail викладача sergiibulatov85@gmail.com
<b>Час і місце проведення навчальної дисципліни</b>	згідно до розкладу занять - <a href="https://zp.edu.ua/node/7904">https://zp.edu.ua/node/7904</a> дистанційне навчання - <a href="https://moodle.zp.edu.ua/">https://moodle.zp.edu.ua/</a>
<b>Обсяг дисципліни</b>	<b>Кількість годин - 90,</b> <b>кредитів - 3 кредити ЕКТС,</b> <b>розподіл годин:</b> лекції - 14, практичні - 14, самостійна робота - 62, семестр – 6, <b>вид контролю - залік</b>
<b>Консультації</b>	<i>Згідно з графіком консультацій</i>
<b>2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни</b>	
<b>Пререквізити навчальної дисципліни.</b>	
Дисципліни: Мовна комунікація, Політико-правова система України, Правознавство (шкільний курс), Організація ресторанного господарства	
Теми: обслуговування відвідувачів, вирішення конфліктних ситуацій з клієнтами.	
<b>Постреквізити навчальної дисципліни:</b>	
Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Поведінка споживачів» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання: - Управління персоналом, тайм-менеджмент, маркетинг тощо	
<b>3. Характеристика навчальної дисципліни</b>	
<b>Загальні компетенції:</b>	
– Здатність до застосування загальнонаукових та фундаментальних знань, розуміння предметної області і професії	
– Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і вести здоровий спосіб життя.	
<b>Спеціальні компетенції:</b>	
– Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність..	
– Здатність формувати та реалізувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.	
– Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	
<b>Результати навчання:</b>	
– Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.	
– Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово	
– Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	
<b>4. Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	
Сформувати та виробити у студентів вміння і навички у області навчального обґрунтування та моделювання поведінки споживачів	
<b>5. Завдання вивчення дисципліни</b>	
<b>Методичні</b> – викласти теоретичні основи та актуальні проблеми поведінки споживачів .	

**Пізнавальні** – сформувати уявлення про поведінку споживачів послуг.

**Практичні** – ознайомити студентів із сучасними методами вирішення конфліктних ситуацій та впливами на поведінку людей.

## 6. Зміст навчальної дисципліни

### Змістовий модуль 1. Загальні положення формування поведінки споживача

#### Тема 1. Концепція формування поведінки споживача .

Предмет і завдання курсу. Основні теорії і концепції та стратегії маркетингу та поведінки споживачів. Індивідуалізований маркетинг. Акцент на задоволення та збереження лояльності постійного покупця. Маркетинг відношень. Фактори зовнішнього впливу на поведінку споживача: демографічні, економічні, природні, науково-технічні, політичні, культурні.

#### Тема 2. Соціальна стратифікація.

Особливості процесу соціальної стратифікації на Україні. Феномен середнього класу, його еволюція та основні тенденції розвитку. Порівняльна характеристика соціального положення, соціального статусу основних професійних груп. Методи маркетингових досліджень і визначення соціальних класів.

#### Тема 3. Прийняття рішень з купівлі: методичний аспект.

Усвідомлення необхідності покупки. Взаємозв'язок усвідомлення потреби в процесі прийняття споживчого рішення про покупку з завданнями маркетингової діяльності. виявлення та вимір проблем споживачів, реакція маркетолога на усвідомлення споживачем своїх проблем, надання допомоги в активізації усвідомлення споживачем своєї потреби, придушення можливого усвідомлення споживачем інших проблем, що конкурують з основною потребою. Формування оцінки споживачем зробленої покупки. варіанти оцінки споживачем після споживання продукту. Варіанти реакцій споживачів, незадоволених покупкою. Роль очікувань споживача в процесі формування післяпокупної оцінки продукту.

**Змістовий модуль 2. Аналіз психологічних процесів споживача в житті, та його навчання.**

#### Тема 4. Аналіз психологічних процесів під час прийняття рішення при покупці.

Пізнавальна діяльність. Етапи обробки інформації: контакт, увагу, сприйняття, прийняття, запам'ятовування. Стимули: характеристики і види. Типи уваги. Пороги сприйняття. Гештальт-психологія. Інтерпретація інформації. Способи захисту від інформаційного перевантаження і її подолання.

**Тема 5. Стиль життя. Теорії особистості споживача. Психографічний методи в вивченні споживача.**

Особистість і поведінка споживача. Цінності особистості. Шкала цінностей М. Рокича. Шкала цінностей Ш. Шварца. Концепція стилю життя і його вимір. психографія і сегментація ринку. Підхід VALS. Підхід LOV.

#### Тема 6. Навчання споживача: обумовлене навчання і пізнавальне навчання.

**Зміна ставлення та поведінки.**

Навмисне і випадкове навчання. Процес навчання. Типи навчання. Обумовлене навчання. Класичне обумовлення. Інструментальне обумовлення. Пізнавальний підхід в навчанні. Традиційне заучування і повторення. Заміщає навчання. Продакт плейсмент як приклад навчання. Формування ставлення. Модифікація пізнавальної та емоційної компоненти відносини.

#### Тема 7. Вплив зовнішнього середовища на поведінку споживачів.

Вплив культури і соціального положення. Вплив сім'ї. Персональне вплив. Референтна група. Вплив ситуації.

## 7. План вивчення навчальної дисципліни

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання	Кількість годин
1.	Концепція формування поведінки споживача	Лекція	2
2.	Концепція формування поведінки споживача	Практичне	2
3	Соціальна стратифікація	Лекція	2
4	Соціальна стратифікація	практичне	2
5	Прийняття рішень з купівлі: методичний аспект	Лекція	2

6	Прийняття рішень з купівлі: методичний аспект	Практичне Рубіжний контроль	2
7	Аналіз психологічних процесів під час прийняття рішення при покупці	Лекція	2
8	Аналіз психологічних процесів під час прийняття рішення при покупці	практичне	2
9	Стиль життя. Теорії особистості споживача. Психографічний методи в вивченні споживача	Лекція	2
10	Стиль життя. Теорії особистості споживача. Психографічний методи в вивченні споживача	Практичне	2
11	Навчання споживача: обумовлене навчання і пізнавальне навчання. Зміна ставлення та поведінки	Лекція	2
12	Навчання споживача: обумовлене навчання і пізнавальне навчання. Зміна ставлення та поведінки	Практичне	2
13	Вплив зовнішнього середовища на поведінку споживачів.	Лекція	2
14	Вплив зовнішнього середовища на поведінку споживачів.	Практичне Рубіжний контроль	2

### 8. Самостійна робота

Зміст самостійної роботи для студентів денної форми навчання:

1. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
2. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та допоміжної літератури з питань курсу.
3. Систематична підготовка до семінарських занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань).
4. Самостійна підготовка до модульного контролю та заліку.

У процесі підготовки за темами (питаннями) курсу, що віднесені для самостійного опрацювання, студентам слід звернути особливу увагу на засвоєння зазначених ключових понять та термінів. Обов'язковим вважається ведення студентами робочого конспекту, який повинен містити розгорнутий або тезисний огляд питань, що віднесені для самостійного опрацювання, а також визначення ключових понять і термінів. У процесі вивчення курсу для поточного контролю самостійної роботи студентів денної форми навчання та якості засвоєння ними матеріалу викладач використовує:

- опитування студентів під час семінарських занять, перевірку робочих конспектів;
- залучення студентів до дискусії з теми семінарського заняття з наступною оцінкою ініціативи та здатності до аналізу дискусійних питань;
- проведення поточних контрольних робіт, тестування та модульного контролю.

Самостійна робота студентів передбачає самостійне вивчення окремих питань тем за методичними вказівками викладача. Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до заліку, студентам рекомендується звертатись до першоджерел (законів, наказів, ДСТУ та інших нормативноправових документів) і до монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми.

Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

**Консультативна допомога** студенту надається у таких формах:

- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <https://zp.edu.ua/node/7904> (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю);
- відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 386-718-1538 (один раз на 2 тижні);
- листування за допомогою електронної пошти [sergiibulatov85@gmail.com](mailto:sergiibulatov85@gmail.com) (у форматі 24/7 кожного дня);
- відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (за графіком консультацій

викладача);  
спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

### 9. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються та діляться на 2.

#### Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- модульний;
- підсумковий (залік).

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС –А, В, С, D, E, FХ, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних, практичних або семінарських заняттях та самостійну роботу.

Студент, який з різних обставин не отримав необхідної кількості балів з будь-якої теми, має можливість самостійно її підготувати і пройти індивідуальний поточний контроль знань з цієї теми або виконати індивідуальні завдання, що пропонуються в робочій програмі.

**ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ** знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

#### Зведена таблиця набору балів за семестр

1 модуль (максимум балів)		2 модуль (максимум балів)	
Лекції	9 (3 лекції*3 бали)	Лекції	12 (4 лекції*3 бали)
Практичні	30 (3 *10 бали)	Практичні	40 (4 *10 бали)
Самостійна робота/ІДЗ	41	Самостійна робота/ІДЗ	28
Контрольна робота	20	Контрольна робота	20
Всього	100	Всього	100

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на залік і скласти усно мінімум 2 питання за переліком та виконати тести.

#### КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЗАЛІКУ:

1. Два питання потребують змістовної відповіді, кожна з них розкриває сутність того чи іншого поняття або теоретичного положення (оцінюється від 0 до 30 балів за кожне питання).

**30-27 балів** отримують студенти, які повністю розкрили сутність поняття, дали його чітке визначення або проаналізували і зробили висновок з конкретного теоретичного положення.

**26-23 балів** отримують студенти, які правильно, але не повністю дали визначення поняття або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

**22-18 балів** отримують студенти, які правильно, але лише частково визначили те чи інше поняття або частково проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

**17-0 балів** отримують студенти, які частково і поверхово визначили те чи інше поняття або сформулювали висновок з теоретичного положення, допустивши неточності та помилки.

2. Правильна відповідь на **4 тестових питання** оцінюється в **10 балів** кожна.

Сума балів, накопичених здобувачем вищої освіти за виконання всіх видів поточних навчальних завдань (робіт) на практичних (семінарських) заняттях та на підсумковому модульному контролі, свідчить про **ступінь оволодіння ним програмою навчальної дисципліни** на конкретному етапі її вивчення. Протягом семестру студенти можуть набрати від 0 до 100 балів, що переводяться у національну шкалу оцінювання і відповідно у шкалу ЄКТС. Кількість балів відповідає певному рівню засвоєння дисципліни:

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	визначення
		для заліку	
90 – 100	<b>A</b>	зараховано	відмінно - Повно та ґрунтовно засвоїв всі теми навчальної програми вміє вільно та самостійно викласти зміст всіх питань програми навчальної дисципліни, розуміє її значення для своєї професійної підготовки, повністю виконав усі завдання кожної теми та поточного модульного контролю в цілому.
85-89	<b>B</b>		дуже добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв окремі питання робочої програми. Вміє самостійно викласти зміст основних питань програми навчальної дисципліни, виконав завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому.
75-84	<b>C</b>		добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв деякі теми робочої програми, не вміє самостійно викласти зміст деяких питань програми навчальної дисципліни. Окремі завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому виконав не повністю.
70-74	<b>D</b>		задовільно – Засвоїв лише окремі теми робочої програми. Не вміє вільно самостійно викласти зміст основних питань навчальної дисципліни, окремі завдання кожної теми модульного контролю не виконав.
60-69	<b>E</b>		достатньо - Засвоїв лише окремі питання навчальної програми. Не вміє достатньо самостійно викласти зміст більшості питань програми навчальної дисципліни. Виконав лише окремі завдання кожної теми та модульного контролю в цілому.
35-59	<b>FX</b>		не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	<b>F</b>	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	незадовільно – Не засвоїв навчальної програми, не вміє викласти зміст кожної теми навчальної дисципліни, не виконав модульного контролю.

**10. Політика курсу**

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам’ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність Національного

університету «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Національного університету «Запорізька політехніка». Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний:

- не запізнюватися на заняття;
- не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку;
- самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття;
- системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою;
- конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях;
- брати активну участь у навчальному процесі;
- своєчасно і акуратно виконувати завдання для самостійної роботи;
- відключити мобільний телефон під час занять;
- бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів;
- участь у контрольних заходах (поточний контроль, модульний контроль, контроль самостійної роботи; підсумковий контроль);
- будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в Національному університеті «Запорізька політехніка».

Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за даним курсом. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (у новій редакції)».