

ОПИС ВИБІРКОВОГО ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Назва освітнього компонента	Психологія гостинності та поведінки споживача
Факультет	менеджменту
Кафедра	туризму та готельно-ресторанної справи
ПІБ НПП або ПП, науковий ступінь, вчене звання (за наявності)	Кожухівська Раїса Борисівна, к.е.н., доцент
Рівень (рівні) вищої освіти	бакалавр
Загальний обсяг освітнього компонента	3 кредити ЄКТС / 90 годин
Семестр (семестри) вивчення	4 семестр
Форма підсумкового контролю	залік
Мова викладання	українська
Форми здобуття освіти та розподіл годин	Денна: лекції – 14 год; практичні/семінарські/лабораторні – 16 год; самостійна робота – 60 год. Заочна: лекції – 6 год; практичні/семінарські/лабораторні – 6 год; самостійна робота – 78 год.
Коротка анотація та мета	дисципліна спрямована на глибоке вивчення психологічних аспектів взаємодії між персоналом і клієнтами в сфері гостинності. Вона розвиває розуміння мотивації, потреб, емоцій та прийняття рішень споживачами, а також формує навички ефективного спілкування та створення позитивного клієнтського досвіду, що є основою для успішної діяльності готельних та ресторанних підприємств.
Компетентності та/або результати навчання, що формуються або поглиблюються	- знати та розуміти основні психологічні теорії та моделі поведінки споживача; - аналізувати психологічні процеси (сприйняття, пам'ять, емоції), що виникають у результаті взаємодії в готельно-ресторанній справі; - прогнозувати процеси прийняття рішень споживачем та вплив на його вибір; - використовувати на практиці вербальні та невербальні прийоми спілкування для створення сприятливої атмосфери; - розрізняти емоційно-вольові якості клієнта для попередження та запобігання конфліктних ситуацій; - застосовувати психологічні прийоми для збереження і відновлення психічного здоров'я персоналу та уникнення професійного вигорання; - розробляти та впроваджувати програми лояльності, засновані на психологічних принципах; - проводити психологічний аналіз управлінського процесу в сфері обслуговування.
Пререквізити / рекомендований рівень підготовки	Дисципліна не потребує попереднього опанування спеціалізованих навчальних курсів. Необхідними є лише загальні компетентності, набуті під час здобуття освіти, зокрема здатність до аналізу інформації, комунікації, самостійного навчання та застосування цифрових технологій.
Мінімальна та максимальна чисельність групи	16 - 30