

Код та назва дисципліни українською мовою / назва дисципліни англійською мовою	2-J2-01 Управління споживчою лояльністю в готельно-ресторанному бізнесі / Management of consumer loyalty in the hotel and restaurant business
Рекомендується для галузі знань (спеціальності, освітньої програми)	Для усіх галузей знань
Кафедра (зазначати повну назву кафедри)	Туристичного бізнесу та гостинності
П.І.П. НПП (за можливості)	канд. екон. наук Ставицька А.В.
Рівень ВО	другий (магістерський)
Курс, семестр (в якому буде викладатись)	Будь-який курс, будь-який семестр
Мова викладання	Українська
Пререквізити (передумови вивчення дисципліни)	базові знання: основні поняття та терміни
Чому це цікаво/треба вивчати	Вивчення дисципліни є дійсно цікавим і важливим, оскільки Ви будете розумітися на психології гостей. Ви дізнаєтесь, що саме змушує клієнтів повертатися знову: емоції, враження, сервіс, увага до деталей. Це допомагає формувати довготривалі стосунки з гостями, а не просто разове обслуговування. Також Ви оволодієте секретами створення клієнтського досвіду. Навчання включає вивчення того, як побудувати сервіс, що викликає емоційний відгук. Адже враження гостя — це не лише комфорт, а й увага, індивідуальний підхід та атмосфера.
Перелік тем з дисципліни	Тема 1. Поняття та значення споживчої лояльності в індустрії гостинності. Тема 2. Поведінка споживача в готельно-ресторанному бізнесі. Тема 3. Моделі формування та розвитку лояльності клієнтів. Тема 4. Маркетингові стратегії утримання клієнтів. Тема 5. Програми лояльності: види, етапи розробки та впровадження. Тема 6. Цифрові інструменти управління лояльністю. Тема 7. Оцінка ефективності управління споживчою лояльністю. Тема 8. Корпоративна культура та її роль у формуванні лояльності.
Як можна користуватися набутими знаннями і уміннями (компетентності)	Практичне застосування в кар'єрі. Ці знання надзвичайно затребувані в сучасних готелях, ресторанах, кафе, мережах фаст-фуду, сервісах доставки. Випускники з такими навичками мають конкурентну перевагу на ринку праці. Ви навчитесь формувати бренд із високим рівнем довіри.
Очікувані результати навчання	Розуміння основ лояльності клієнтів. Здатність аналізувати поведінку споживачів. Володіння інструментами формування лояльності. Навички управління клієнтським досвідом. Застосування

	цифрових інструментів. Формування стратегій утримання клієнтів. Оцінювання ефективності програм лояльності. Здатність підтримувати позитивний імідж підприємства через правильне спілкування з клієнтами.
Інформаційне забезпечення	Навчально-методичний комплекс дисципліни; навчально-методичні та наукові джерела; відкрита інформація з джерел інтернет; довідкові матеріали.
Види навчальних занять (лекції, практичні, семінарські, лабораторні заняття тощо)	Лекції, практичні заняття з використанням інформаційно-комунікаційних технологій
Вид семестрового контролю	Диференційний залік
Максимальна кількість здобувачів на семестр	Без обмежень