

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

В.о. директора ННІ «Каразінський інститут міжнародних туристичного бізнесу»

Микола ПИСАРЕВСЬКИЙ

«18» вересня 2024 р.



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність: 241: «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

вид дисципліни: обов'язкова

факультет: ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

2024/2025 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

«17» вересня 2024 року, протокол №2

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Данько Наталя Іванівна, к.е.н., доцент, завідувачка кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

Програму схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

Протокол № 1 від «03» вересня 2024 року

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій



(підпис) Наталя ДАНЬКО
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

Гарант освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти




(підпис) Олена МИКОЛЕНКО
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією факультету ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Протокол № 1 від «17» вересня 2024 року

Голова науково-методичної комісії факультету ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»



(підпис) Ганна ПАНАСЕНКО
(прізвище та ініціали)

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

В.о. декана факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Тетяна МІРОШНИЧЕНКО

«29» серпня 2024 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність: 241: «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

вид дисципліни: обов'язкова

факультет: міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2024/2025 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

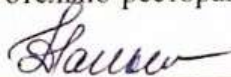
«29» серпня 2024 року, протокол №19

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Данько Наталя Іванівна, к.е.н., доцент, завідувачка кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Програму схвалено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Протокол № 18 від «26» серпня 2024 року

Завідувач кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи



(підпис) Наталя ДАНЬКО
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

Гарант освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти




(підпис) Олена МИКОЛЕНКО
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол № 16 від «28» серпня 2024 року

Голова науково-методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу



(підпис) Олена МИКОЛЕНКО
(прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Маркетинг готельного і ресторанного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» підготовки бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Метою вивчення курсу «Маркетинг готельного і ресторанного господарства» є: засвоєння студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності; опанування ними теоретичних основ маркетингу готельного і ресторанного господарства, сучасних методик та галузевих вимог до проведення маркетингових досліджень, розробки стратегічного плану маркетингової діяльності закладів готельно-ресторанного господарства на базі вивчення законодавчих документів, нормативної, спеціальної, довідкової літератури та ресурсів всесвітньої інформаційної мережі.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти компетентностей та програмних результатів навчання відповідно до ОПП

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Маркетинг готельного і ресторанного господарства» є:

– **формування наступних загальних компетентностей**

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 12. Здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.

– **формування наступних фахових компетентностей**

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді).

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 07. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

СК 08. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

1.3. Кількість кредитів: 4

1.4. Загальна кількість годин: 120

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
3-й	3-й
Семестр	
5-й	5-й
Лекції	
32 год.	14 год. (4 ауд., 10 дист.)
Практичні заняття	
16 год.	-
Самостійна робота	
72 год.	106 год.
У т. ч. індивідуальні завдання (контрольна робота)	
10 год.	

1.6. Заплановані результати навчання Програмні результати навчання

РН 07 Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08 Застосувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН10 Розробляти нові послуги (продукцію) використовуючи технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН17 Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу

РН19 Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. Теоретичні основи маркетингу

Тема 1. Концепція маркетингу в індустрії гостинності

Історичні передумови виникнення та розвитку маркетингу. Соціально- економічна сутність маркетингу та еволюція його концепцій. Основні підходи Ж.-Ж. Ламбена щодо визначення сутності маркетингу: маркетинг як самостійний вид підприємницької діяльності; маркетинг як функція управління; маркетинг як сучасне бачення філософії бізнесу.

Функції та принципи маркетингу. Характеристика функцій маркетингу: комплексного дослідження ринку; розроблення стратегії маркетингу; формування комплексу маркетингу: товарної, цінової, комунікаційної та збутової політики; організації та контролю маркетингової діяльності.

Основні концепції маркетингу та їх характеристика: удосконалення виробництва, удосконалення товару, удосконалення комерційних зусиль, соціально- етичного маркетингу. Поява нових концепцій управління маркетингом – маркетингу стосунків і маркетингу вражень. Маркетинг, що орієнтується на споживачів, або активний маркетинг. Порівняльні характеристики маркетингових орієнтацій на збут і на споживача.

Специфіка маркетингу в індустрії гостинності. Процес управління маркетингом готелів і ресторанів.

Тема 2. Маркетингове середовище, його вплив на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства

Поняття середовища маркетингу, його контрольовані та неконтрольовані чинники та розподіл на внутрішнє та зовнішнє. Керовані та некеровані фактори маркетингового середовища.

Макросередовище та його складові. Характеристика економічних, політичних, правових, соціальних та техніко-технологічних чинників, що впливають на макросередовище підприємства. Маркетингове мікросередовище підприємства. Характеристика постачальників, посередників, споживачів та контактних аудиторій.

Внутрішнє середовище підприємства. Основні чинники внутрішнього середовища. Цілі, завдання та види маркетингу, їх характеристика. Особливості структуризації факторів зовнішнього середовища та їх впливу на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

Розділ 2. Методологічні основи маркетингових досліджень

Тема 3. Маркетингові дослідження – основа визначення ринкових можливостей готелів та ресторанів

Зміст поняття «маркетингові дослідження», види та класифікаційні ознаки маркетингових досліджень, основні напрями досліджень. Алгоритм процесу маркетингового дослідження: визначення мети, проблеми і завдань дослідження, робоча гіпотеза, оцінка цінності маркетингової інформації, складання плану дослідження, здійснення дослідження, розроблення рекомендацій та презентація результатів дослідження.

Маркетингова інформація та її класифікація. Первинна та вторинна маркетингова інформація, її переваги і недоліки. Кабінетні та польові дослідження. Методи збирання первинної та вторинної маркетингової інформації. Складання анкет. Правила розроблення опитувальних листів. Види питань.

Сутність, види та принципи маркетингових досліджень. Процес маркетингових досліджень.

Тема 4. Маркетингові дослідження ринку готельного і ресторанного господарства

Ринок як економічна основа маркетингу та основні ознаки класифікації ринків. Особливості маркетингових досліджень ринку готельного і ресторанного господарства.

Оцінка кон'юнктури ринку та методи його прогнозування. Визначення ємності і частки ринку.

Тема 5. Маркетингові дослідження конкурентів

Конкуренція: поняття, визначення та категорії. Сутність понять «конкурентоспроможність продукції» та «конкурентоспроможність підприємства». Види конкуренції на ринку закладів готельно-ресторанного господарства. Маркетингові дослідження конкурентного середовища.

Дослідження реакції конкурентів на зміни ринкового середовища.

Модель М. Портера щодо основних конкурентних сил на ринку.

Тема 6. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів

Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності та моделювання їхньої поведінки. Фактори, що впливають на поведінку споживачів. Моделювання процесу прийняття рішення про покупку. Модель поведінки покупця за Ф. Котлером. Модель поведінки кінцевого споживача: усвідомлення потреби, пошук та оцінка інформації, прийняття рішення про купівлю, оцінка правильності вибору.

Тема 7. Сегментація ринку

Сегментація ринку як інструмент маркетингу: поняття, визначення, категорії. Сутність та принципи сегментування ринку: територіальний, соціальний, демографічний, психологічний, поведінковий. Вибір цільових (найбільш привабливих) сегментів ринку. Пошук ніші ринку. Критерії сегментування: кількісні параметри сегменту, доступність сегменту для підприємства, суттєвість сегменту, прибутковість, сумісність сегменту з ринком основних конкурентів, ефективність роботи на обраній сегмент ринку, захищеність обраного сегменту від конкуренції. Стратегії маркетингу щодо сегментації ринку.

Етапи розвитку маркетингу відносно задоволення потреби ринку, їхня характеристика. Види маркетингу, особливості та фактори, що їх визначають. Позиціонування товару на ринку. Умови позиціонування та ціль позиціонування.

Розділ 3. Комплекс маркетингу: сутність та зміст Тема 8. Маркетингова продуктова політика

Поняття готельного продукту, багаторівнева інтегральна модель готельного продукту. Концепція життєвого циклу продукт та характеристика етапів життєвого циклу. Поняття «нового продукту» у маркетингу готелів і ресторанів. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції. Сутність, параметри і фактори підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства.

Поняття «якість» у сфері послуг. Концептуальні положення та моделі якості послуг в індустрії гостинності.

Тема 9. Цінова політика закладів готельно-ресторанного господарства

Сутність ціни в комплексі маркетингу та етапи формування цінової політики. Фактори, що визначають ефективність цінової політики індустрії гостинності. Постановка цілей ціноутворення. Методи та стратегії ціноутворення.

Особливості цінової стратегії на різних етапах життєвого циклу товару.

Тема 10. Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства

Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності та фактори, що впливають на її ефективність. Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики, критерії оцінки. Канали розповсюдження та їх характеристика: нульовий, одно-, дво- та трирівневий. Довжина та ширина каналу розподілу. Інтенсивність використання каналів розподілу. Функції каналів розподілу. Визначення та характеристика методів збуту. Види маркетингових посередників. Критерії вибору посередників. Методи збуту. Системи збуту.

Тема 11. Маркетингова політика комунікацій закладів готельно-ресторанного господарства

Поняття, функції та види маркетингових комунікацій. Комплекс маркетингових комунікацій та його складові. Визначення цільових аудиторій та мети комунікацій. Складові комплексу маркетингових комунікацій: реклама, стимулювання збуту, прямий маркетинг, персональний продаж та паблік рілейшнз. Основні етапи процесу просування. Визначення цілей просування. Розроблення стратегій просування. Складання й розподіл бюджету просування.

Сутність реклами, її цілі, завдання та види. Оцінка ефективності реклами. Стимулювання збуту Етапи підготовки та проведення заходів стимулювання збуту. Цілі стимулювання споживачів, торгових посередників, власного торгового персоналу фірми. Визначення засобів стимулювання збуту.

Оцінка результатів стимулювання збуту. Персональний продаж. Типи продавців, що виконують функцію персонального продажу. Основні управлінські рішення з персонального продажу.

Прямий маркетинг та його цілі. Форми прямого маркетингу. Брендинг та процес формування бренду. Спонсорство та види спонсорської діяльності. Оцінка ефективності спонсорської діяльності. Мерчандайзинг.

Паблік рілейшнз. Основні цілі та засоби паблік рілейшнз. Особливості та специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства.

Тема 12. Психологія маркетингу

Економічна психологія як галузь наукових знань. Взаємозв'язок економічної психології з системою психологічних та економічних наук. Фактори розвитку економічної свідомості і маркетингової поведінки. Компоненти прийняття маркетингових рішень. Психологічні аспекти грошей як основного чинника впливу на маркетингову поведінку. Поведінка споживача як об'єкт дослідження психології маркетингу. Використання психології споживання як об'єкт дослідження психології маркетингу. Реклама як метод психологічного впливу на споживача. Особливості впливу і сприйняття реклами. Роль психічних процесів у формуванні рекламних образів. Психологія кольору в маркетингу й рекламі.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с.р.		л	п	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 1. Теоретичні основи маркетингу												
Тема 1. Концепція маркетингу в гостинності в індустрії	10	4	2			4	9	1				8
Тема 2. Маркетингове середовище його вплив на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства	10	4	2			4	9	1				8
Разом за розділом 1	20	8	4			8	18	2				16
Розділ 2. Методологічні основи маркетингових досліджень												
Тема 3. Маркетингові дослідження – основа визначення ринкових можливостей готелів та ресторанів	10	4	2			4	9	1				8
Тема 4. Маркетингові дослідження ринку готельного і ресторанного господарства	8	2	1			5	9	1				8
Тема 5. Маркетингові дослідження конкурентів	8	2	1			5	9	1				8
Тема 6. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів	8	2	1			5	10	2				8
Тема 7. Сегментація ринку	10	2	1			7	10	2				8
Разом за розділом 2	44	12	6			26	47	7				40
Розділ 3. Комплекс маркетингу: сутність та зміст												
Тема 8. Маркетингова продуктова політика	12	4	2			6	9	1				8
Тема 9. Цінова політика закладів готельно-ресторанного господарства	8	2	1			5	9	1				8
Тема 10. Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства	8	2	1			5	9	1				8
Тема 11. Маркетингова політика комунікацій закладів готельно-ресторанного господарства	8	2	1			5	9	1				8
Тема 12. Психологія маркетингу	10	2	1			7	9	1				8
Всього за розділом 3	46	12	6			28	45	5				40
Контрольна робота	10					10	10					10
Всього годин	120	32	16			72	120	14				106

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Концепція маркетингу в індустрії гостинності 1. Основні категорії маркетингу. 2. Види маркетингу та їхні характеристики. 3. Концепції маркетингу. 4. Сутність та зміст маркетингової діяльності сучасного підприємства. 5. Маркетингові дослідження як основа прийняття управлінських рішень. 6. Теоретичні аспекти маркетингової товарної політики. 7. Теоретичні засади маркетингового ціноутворення.	2
2.	Маркетингове середовище його вплив на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства 1. Поняття середовища маркетингу. 2. Макросередовище та його складові. 3. Внутрішнє середовище підприємства. 4. Основні чинники внутрішнього середовища	2
3.	Маркетингові дослідження – основа визначення ринкових можливостей готелів та ресторанів 1. Зміст поняття «маркетингові дослідження», види та класифікаційні ознаки маркетингових досліджень, основні напрями досліджень. 2. Маркетингова інформація та її класифікація. 3. Кабінетні та польові дослідження. 4. Сутність, види та принципи маркетингових досліджень.	2
4	Маркетингові дослідження ринку готельного і ресторанного господарства 1. Ринок як економічна основа маркетингу та основні ознаки класифікації ринків. 2. Особливості маркетингових досліджень ринку готельного і ресторанного господарства. 3. Оцінка кон'юнктури ринку та методи його прогнозування. 4. Визначення ємності і частки ринку. Маркетингові дослідження конкурентів 1. Конкуренція: поняття, визначення та категорії. 2. Сутність понять «конкурентоспроможність продукції» та «конкурентоспроможність підприємства». 3. Маркетингові дослідження конкурентного середовища. 4. Дослідження реакції конкурентів на зміни ринкового середовища. 5. Модель М. Портера щодо основних конкурентних сил на ринку.	2
5	Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів 1. Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності та моделювання їхньої поведінки. 2. Фактори, що впливають на поведінку споживачів. 3. Моделювання процес прийняття рішення про покупку. 4. Модель поведінки покупця за Ф. Котлером. Сегментація ринку 1. Сегментація ринку як інструмент маркетингу: поняття, визначення, категорії. 2. Сутність та принципи сегментування ринку: територіальний, соціальний, демографічний, психологічний, поведінковий. 3. Критерії сегментування: кількісні параметри сегменту, доступність сегменту для підприємства, суттєвість сегменту, прибутковість, сумісність сегменту з ринком основних конкурентів, ефективність роботи на обраний сегмент ринку, захищеність обраного сегменту від конкуренції. 4. Стратегії маркетингу щодо сегментації ринку. 5. Види маркетингу, особливості та процеси, що їх визначають. 6. Позиціонування товару на ринку.	2

6.	<p>Маркетингова продуктова політика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття готельного продукту, багаторівнева інтегральна модель готельного продукту. 2. Концепція життєвого циклу продукт та характеристика етапів життєвого циклу. 3. Поняття «нового продукту» у маркетингу готелів і ресторанів. 4. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції. 5. Сутність, параметри і процеси підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг закладів готельно- ресторанного господарства. 6. Поняття «якість» у сфері послуг. Концептуальні положення та моделі якості послуг в індустрії гостинності. 	2
7.	<p>Цінова політика закладів готельно-ресторанного господарства.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність ціни в комплексі маркетингу та етапи формування цінової політики. 2. Фактори, що визначають ефективність цінової політики індустрії гостинності. 3. Постановка цілей ціноутворення. 4. Методи та стратегії ціноутворення. 5. Особливості цінової стратегії на різних етапах життєвого циклу товару. <p>Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів. 2. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності та процеси, що впливають на її ефективність 3. Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики, критерії оцінки. 4. Канали розповсюдження та їх характеристика: нульовий, одно-, дво- та тривірневий. 5. Визначення та характеристика методів збуту. 6. Види маркетингових посередників. 	2
8.	<p>Маркетингова політика комунікацій закладів готельно-ресторанного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття, функції та види маркетингових комунікацій. 2. Основні етапи процес просування. 3. Складання й розподіл бюджету просування. 4. Сутність реклами, її цілі, завдання та види. 5. Персональний продаж. 6. Прямий маркетинг та його цілі. 7. Брендінг та процес формування бренду 8. Мерчандайзинг. 9. Паблік релейшнз. <p>Психологія маркетингу</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Економічна психологія як галузь наукових знань. Компоненти прийняття маркетингових рішень. 2. Поведінка споживача як об'єкт дослідження психології маркетингу. 3. Використання психології споживання як об'єкт дослідження психології маркетингу. 4. Реклама як метод психологічного впливу на споживача. 5. Особливості впливу і сприйняття реклами. 6. Роль психічних процесів у формуванні рекламних образів. 7. Психологія кольору в маркетингу й рекламі. 	2
	Разом	16

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		Очна форма	Заочна форма
1.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії. Концепція маркетингу в індустрії гостинності</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні категорії маркетингу. 2. Види маркетингу та їхні характеристики. 3. Концепції маркетингу. 4. Сутність та зміст маркетингової діяльності сучасного підприємства. 5. Маркетингові дослідження як основа прийняття управлінських рішень. 6. Теоретичні аспекти маркетингової товарної політики. 7. Теоретичні засади маркетингового ціноутворення. 	4	8
2.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетингове середовище його вплив на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства 2. Поняття середовища маркетингу. 3. Макросередовище та його складові. 4. Внутрішнє середовище підприємства. 5. Основні чинники внутрішнього середовища 	4	8
3.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетингові дослідження – основа визначення ринкових можливостей готелів та ресторанів 2. Зміст поняття «маркетингові дослідження», види та класифікаційні ознаки маркетингових досліджень, основні напрями досліджень. 3. Маркетингова інформація та її класифікація. 4. Кабінетні та польові дослідження. 5. Сутність, види та принципи маркетингових досліджень. 	4	8
4.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетингові дослідження ринку готельного і ресторанного господарства 2. Ринок як економічна основа маркетингу та основні ознаки класифікації ринків. 3. Особливості маркетингових досліджень ринку готельного і ресторанного господарства. 4. Оцінка кон'юнктури ринку та методи його прогнозування. 5. Визначення ємності і частки ринку. 	5	8
5.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетингові дослідження конкурентів 2. Конкуренція: поняття, визначення та категорії. 3. Сутність понять «конкурентоспроможність продукції» та «конкурентоспроможність підприємства». 4. Маркетингові дослідження конкурентного середовища. 5. Дослідження реакції конкурентів на зміни ринкового середовища. 6. Модель М. Портера щодо основних конкурентних сил на ринку. 	5	8

6.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів 2. Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності та моделювання їхньої поведінки. 3. Фактори, що впливають на поведінку споживачів. 4. Моделювання процес прийняття рішення про покупку. 5. Модель поведінки покупця за Ф. Котлером. 	5	8
7.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії. Сегментація ринку</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сегментація ринку як інструмент маркетингу: поняття, визначення, категорії. 2. Сутність та принципи сегментування ринку: територіальний, соціальний, демографічний, психологічний, поведінковий. 3. Критерії сегментування: кількісні параметри сегменту, доступність сегменту для підприємства, суттєвість сегменту, прибутковість, сумісність сегменту з ринком основних конкурентів, ефективність роботи на обраний сегмент ринку, захищеність обраного сегменту від конкуренції. 4. Стратегії маркетингу щодо сегментації ринку. 5. Види маркетингу, особливості та процеси, що їх визначають. 6. Позиціонування товару на ринку. 	7	8
8.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії. Маркетингова продуктова політика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття готельного продукту, багаторівнева інтегральна модель готельного продукту. 2. Концепція життєвого циклу продукт та характеристика етапів життєвого циклу. 3. Поняття «нового продукту» у маркетингу готелів і ресторанів. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції. 4. Сутність, параметри і процес підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства. 5. Поняття «якість» у сфері послуг. 6. Концептуальні положення та моделі якості послуг в індустрії гостинності. 	6	8
9.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цінова політика закладів готельно-ресторанного господарства. 2. Сутність ціни в комплексі маркетингу та етапи формування цінової політики. 3. Фактори, що визначають ефективність цінової політики індустрії гостинності. 4. Постановка цілей ціноутворення. 5. Методи та стратегії ціноутворення. 6. Особливості цінової стратегії на різних етапах життєвого циклу товару. 	5	8

10.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії.</p> <ol style="list-style-type: none"> Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності та процес, що впливають на її ефективність Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики, критерії оцінки. Канали розповсюдження та їх характеристика: нульовий, одно-, дво- та трирівневий. Визначення та характеристика методів збуту. Види маркетингових посередників. 	5	8
11.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії.</p> <ol style="list-style-type: none"> Маркетингова політика комунікацій закладів готельно-ресторанного господарства Поняття, функції та види маркетингових комунікацій. Основні етапи процес просування. Складання й розподіл бюджету просування. Сутність реклами, її цілі, завдання та види. Персональний продаж. Прямий маркетинг та його цілі. Брендинг та процес формування бренду Мерчандайзинг. Паблік релейшнз. 	5	8
12.	<p>Підготуватись до дискусії в аудиторії.</p> <ol style="list-style-type: none"> Психологія маркетингу Економічна психологія як галузь наукових знань. Компоненти прийняття маркетингових рішень. Поведінка споживача як об'єкт дослідження психології маркетингу. Використання психології споживання як об'єкт дослідження психології маркетингу. Реклама як метод психологічного впливу на споживача. Особливості впливу і сприйняття реклами. Роль психічних процесів у формуванні рекламних образів. Психологія кольору в маркетингу й рекламі. 	7	8
13.	Контрольна робота	10	10
	Разом	72	106

6. Індивідуальне завдання

Індивідуальне навчально-дослідне завдання студента є видом позааудиторної самостійної роботи студента навчального чи навчально-дослідницького характеру, яке виконується в процесі вивчення програмного матеріалу навчального курсу і завершується разом із складанням підсумкового іспиту із даної навчальної дисципліни. Метою такого виду роботи виступає самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи.

Індивідуальні завдання з дисципліни сприяють більш поглибленому вивченню студентом теоретичного матеріалу, формуванню вмінь використання знань для вирішення відповідних практичних завдань.

Для покращення підготовки майбутнього спеціаліста, поглиблення запропонованого під час лекцій матеріалу застосовуються такі види індивідуальних завдань як реферати, аналітичні огляди тощо.

Контрольна робота є складовою навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів, і являє собою закінчене дослідження певного напрямку. Кожен з студентів отримує індивідуальне завдання, що сприяє:

- поглибленому вивченню теоретичного матеріалу;
- формуванню вмінь використання методів аналізу та оцінки факторів, що визначають особливості розробки маркетингової та управлінської стратегії туристичного підприємства;
- залученню студентів до самостійної роботи з науковою літературою конкретного спрямування та розвитку навичок глибокого вивчення, узагальнення та систематизації підбраного матеріалу;
- розвитку здібностей до формування авторських висновків та пропозицій на основі проведеного дослідження.

Контрольна робота виконується студентом самостійно і здається у встановлений кафедрою термін.

Передумовами виконання індивідуального завдання слугують:

- систематичне відвідування лекцій;
- активна участь в роботі на семінарських заняттях;
- творча ініціатива;
- відповідальність та організованість студента.

Успішне виконання контрольної роботи виступає формою проведення підсумкового контролю з дисципліни.

Якісно проведені дослідження можуть виступати основою для написання дипломних робіт.

Вибір теми дослідження є відповідальним етапом для початкового науковця. Невдало вибрана тема може спричинити проблеми в процесі підготовки та написання роботи.

Контрольна робота з курсу має елементи дослідницької роботи. В контрольній роботі необхідно провести дослідження декількох закладів ресторанного господарства, оцінивши їх за певними критеріями.

Провести порівняльний аналіз конкурентоспроможності за допомогою експертного оцінювання будь-якого закладу міста Харків та його найближчих конкурентів. Експертні оцінки від 1 до 10 балів. Встановити вагу параметрів у залежності від їх важливості. Значення вагових коефіцієнтів параметрів встановлюється у діапазоні від 0,1 до 0,9, сума значень вагових коефіцієнтів повинна дорівнюватися 1. Якщо вважаєте за потрібне, можете запропонувати власні параметри оцінювання. Результати дослідження оформити у вигляді таблиці:

Параметр оцінювання	Вагові коефіцієнти параметрів	Ресторанний заклад, що оцінюється	Конкурент 1	Конкурент 2	Конкурент 3
Якість блюд					
Асортимент					
Ввічливість обслуговування					
Інтер'єр					
Швидкість обслуговування					
Оформлення та структура меню					
Ціна					
Разом					

Розрахувати інтегральні показники конкурентоспроможності з урахуванням вагових коефіцієнтів.

Схарактеризувати елементи комплексу маркетингу кожного з закладів ресторанного господарства, що аналізуються.

Зробити висновки та розробити рекомендації щодо вдосконалення маркетингової стратегії закладу ресторанного господарства.

Робота виконується українською мовою. Загальний обсяг не повинен перевищувати 25 сторінок.

Контрольна робота повинна містити наступні обов'язкові складові:

- Титульний лист;
- Зміст;
- Вступ;
- Основна частина;
- Висновки;
- Список використаних джерел;
- Додатки (за необхідності).

Всі частини контрольної роботи повинні бути пов'язані між собою (кожен наступний розділ є логічним продовженням попереднього).

Список використаних джерел - елемент бібліографічного апарату, котрий містить бібліографічні описи використаних джерел і розміщується після висновків. Обов'язковим є наведення списку використаних джерел інформації, кількість яких становить близько 20 найменувань.

Текст роботи друкується за допомогою комп'ютера на стандартних білих аркушах паперу (формат А4). Друкування тексту одностороннє (на одній стороні аркушу) з використанням шрифтів текстового редактору Word (Times New Roman), колір – чорний, розмір – 14 pt, міжрядковий інтервал – полуторний, вирівнювання основного тексту – по ширині. Щільність тексту повинна бути однаковою. Текст дослідження потрібно друкувати, залишаючи поля таких розмірів: з лівого боку – 30мм, з правого – 15 мм, зверху – 20 мм, знизу – 20 мм, абзац – 10 мм. Не допускається будь-які підкреслювання, виділення по тексту, окрім вказаних у представлених рекомендаціях.

Нумерація сторінок наскрізна. Першою сторінкою є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок. На титульному аркуші, на змісті, на додатках та на сторінці зі списком використаної літератури номер сторінки не ставлять, але всі вони включаються до загальної нумерації. На наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки арабськими цифрами без крапки в кінці.

Назви розділів друкуються великими літерами (шрифт – жирний), вирівнювання – по центру. Крапка після назв розділів, підрозділів, таблиць, діаграмі графіків не ставляться. Між назвою розділу і підрозділу витримують інтервал в один рядок.

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаного дослідження – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням або індивідуальна співбесіда на тему контрольної роботи.

Контрольна робота представляється у встановлені терміни.

При оцінці контрольної роботи враховується ступінь розкриття теми та відображення головного змісту, глибина опрацювання відповідних тематичних джерел інформації, вміння застосовувати теоретичний матеріал для вирішення практичних проблем, логічність викладу, здатність робити висновки з проведеного дослідження, відповідність технічного оформлення визначеним нормам, якість підсумкової співбесіди або доповіді. Оцінка дається кожному з вказаних елементів виконаної роботи.

7. Методи навчання

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначеним результатам навчання за ОПП віддзеркалює табл. 7.1

Таблиця 7.1

Методи навчання та засоби діагностики результатів навчання за освітньою компонентною «Маркетинг готельного і ресторанного господарства»

Шифр ПРН (відповідно до ОНП)	Результати навчання (відповідно до ОПП)	Методи навчання	Засоби діагностики/ форми оцінювання
РН 07	<i>Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</i>	Вирішення кейсів, аналітичне завдання	Оцінювання рішень кейсових задач, тестових завдань; оцінювання аналітичних завдань, екзамен
РН 08	<i>Застосувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.</i>	Лекція, вирішення кейсів, дискусія, підготовка доповідей-презентацій	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях; оцінювання рішень кейсових завдань, екзамен
РН10	<i>Розробляти нові послуги (продукцію) використовуючи технології виробництва та обслуговування споживачів.</i>	Лекція, вирішення кейсів, дискусія, підготовка доповідей-презентацій	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях; оцінювання рішень кейсових завдань, екзамен
РН17	<i>Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу</i>	Лекція, вирішення кейсів, дискусія, підготовка доповідей-презентацій	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях; оцінювання рішень кейсових завдань, екзамен
РН19	<i>Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості</i>	Лекція, вирішення кейсів, вирішення аналітичних задач, розв'язання кейсових задач	Оцінювання рішень кейсових задач, аналітичних задач, тестування, екзамен

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть також додатково враховуватись такі види активностей здобувача:

- проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використання сучасних освітніх технологій на платформах Coursera (<https://ru.coursera.org/learn/strategic-business-management-microeconomics>), Prometheus тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);
- участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем використання сучасних освітніх технологій (з підготовкою есе, прес- релізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом);
- участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з проблем використання сучасних освітніх технологій (в розробці анкетних форм, проведенні опитувань, підготовці та проведенні фокус-груп, обробці результатів дослідження, підготовці звіту, презентації результатів тощо, що підтверджується демонстрацією відповідних матеріалів).

8. Методи контролю

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних та практичних занять (групова дискусія);
- контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проєктних завдань в ході самостійної роботи студентів;
- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (у вигляді тестування);
- контроль та оцінювання вмінь вирішувати розрахункові, ситуаційні та інші задачі;
- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних та хмарних технологій;
- контроль та оцінювання вмінь та навичок вирішувати кейсові проблемні завдання із розподілом ролей в командах.

При вивченні кожного розділу проводиться поточний контроль у формі усного опитування та виступів студентів. На практичному занятті студент може отримати від 1 до 4 балів. Максимально студент може отримати 60 балів.

9. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання												Екзамен	Сума		
Розділ 1			Розділ 2					Розділ 3				Контрольна робота, передбачена навчальним планом	Разом	40	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	12	60		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				

T1, T2 ... – теми розділів

Екзамен – 40 балів. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів.

Для допуску до складання підсумкового контролю (екзамену) здобувач вищої освіти повинен набрати не менше 25 балів з навчальної дисципліни під час поточного контролю, самостійної роботи, індивідуального завдання.

Вид завдання, що оцінюється	Система оцінювання знань, бали	Критерії оцінки	
Оцінювання знань (письмова або усна відповідь)	від 1.0 до 4.0	4.0	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вмів грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання
		3.0	виставляється здобувачу вищої освіти, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок
		2.0-1.0	виставляється, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив недостатні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на основі проведення контрольної роботи. Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення певного блоку тем.

Структура екзаменаційного білету:

- 2 теоретичних питання по 15 балів
- 1 задача – 10 балів;

У разі настання / подовження дії обставин непоборної сили здобувачам вищої освіти надається можливість скласти екзаменаційну роботу в тестовій формі (білет містить 20 тестових завдань, здобувач одержує 2 бали за кожен вірну відповідь) дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=2127>

Шкала оцінювання задачі

Рейтингова оцінка, бали	Критерії оцінки
9-10	отримує здобувач, який дав правильну відповідь на запитання завдання, показав системні знання, ретельно описав і чітко обгрунтував відповідь;
7-8	отримує здобувач, який дав правильну відповідь, але припустився незначних помилок;
2-6	отримує здобувач, який дав частково правильну відповідь, не в повній мірі її обгрунтував;
0-1	отримує здобувач, який дав неправильну відповідь без чіткого обгрунтування.

Шкала оцінювання теоретичного питання

Рейтингова оцінка, бали	Критерії оцінки
13-15	Теоретичне питання розкрито повно, всебічно, надано обгрунтовану відповідь на основі глибоких знань теоретичного матеріалу
10-12	Теоретичне питання розкрито здобувачем вищої освіти без помилок, висновки в цілому обгрунтовані, здобувач вищої освіти продемонстрував знання теоретичного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустив окремі несуттєві помилки
7-9	Теоретичне питання певною мірою розкрито, проте висновки вгадані інтуїтивно, обгрунтування зроблених висновків відсутні
3-6	Теоретичне питання розкрито не у повному обсязі, зі значними помилками
0-2	Здобувач вищої освіти не зміг розкрити теоретичне питання

Оцінювання здійснюється відповідно до шкали ЗВО

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	Для чотирирівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно
70 – 89	добре
50 – 69	задовільно
0 – 49	незадовільно

11. Рекомендована література

Базова література

1. *Данько Н.І.* Маркетинг готельного і ресторанного господарства : Дистанційний курс. Навчально-методична праця. Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2023-2024. Режим доступу: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=2127>.
2. *Данько Н.І., Євтушенко О.В.* Маркетинг у туризмі та готельно- ресторанному бізнесі: навчальний посібник., Х: Видавництво ХНУ імені В.Н. Каразіна., 2018. 165 с.
3. *Котлер Ф., Армстронг Г.* Основи маркетингу : навч. посіб. Київ : Діалектика, 2020. 880 с.
4. *Тимошенко З.І.* Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібн./З.І. Тимошенко, Г.Б. Мунін, В.П. Дишлевий. - К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. 246 с.
5. *Світвуд А.* Маркетингова аналітика. Як підкріпити інтуїцію даними. Київ : Нашформат, 2019. 152 с.
6. *Adele Sweetwood, Thomas H. Davenport* The Analytical Marketer: How to Transform Your Marketing Organization : Harvard Business Press Books, 2016. 208 p.

Допоміжна

1. ДСТУ 4268:2003. Національний стандарт України „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4269:2004. Національний стандарт України „Послуги туристичні. Класифікація готелів”: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
4. *Архіпов В.В.* Організація ресторанного господарства – К. : Інкос, 2007. – 280 с.
5. *Бойко М.Г., Гонкало Л.М.* Організація готельного господарства: Підручник. - К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
6. *Данько, Н.* Брендінг як напрям вдосконалення рекламної стратегії туристичного підприємства. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм, (1086), 133-136. Режим доступу: <https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/4744>
7. *Данько Н., Курінна С.* Сучасні тенденції маркетингу на туристичних підприємствах. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм, (7), 102-108. Режим доступу: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2018-7-15>
8. *Данько Н.І., Риндич А.С.* Розробка туристичного бренду міста Харкова // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна Серія "Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм". 2019. № 9. С. 179- 189.

11. Інформаційні ресурси

- <http://www.wttc.org/> - сайт Всесвітньої ради з туризму та подорожей (WTTC)
- <http://www.dffd.gov.ua/> - офіційний сайт Державного Фонду фундаментальних досліджень України
- <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Держкомстату України
- <http://prohotelia.com.ua> – сайт аналітичних публікацій по проблемам гостинності.
- <http://www.rada.gov.ua> – Сервер Верховної Ради України.
- <http://www.nau.kiev.ua> – Нормативні акти України.
- <http://www.tourism.gov.ua> – сайт Державної туристичної Адміністрації.

12. ОСОБЛИВОСТІ НАВЧАННЯ ЗА ДЕННОЮ ФОРМОЮ В УМОВАХ ПОДОВЖЕННЯ ДІЇ ОБСТАВИН НЕПОБОРНОЇ СИЛИ

В умовах дії обставин непоборної сили освітній процес в університеті здійснюється відповідно до наказів/ розпоряджень ректора/ проректора або за змішаною формою навчання або повністю дистанційно в синхронному режимі.

Складання підсумкового семестрового контролю: в разі запровадження жорстких обмежень з заборогою відвідування ЗВО студентам денної форми навчання надається можливість скласти екзамен дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі.

Посилання: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=2127>.