

Код та назва дисципліни українською мовою/ Назва дисципліни англійською мовою	2-241-1-1 Управління споживчою лояльністю в готельно-ресторанному бізнесі / Management of consumer loyalty in the hotel and restaurant business
Рекомендується для галузі знань <sup>2</sup> (спеціальності, освітньої програми)	Для спеціальностей усіх галузей знань
Кафедра (азначати повну назву кафедри)	Туристичного бізнесу та гостинності
П.І.П. НПП (за можливості)	Ставицька Алла Василівна
Рівень ВО	другий (магістерський)
КУРС, семестр (в якому буде викладатись) <sup>3</sup>	-
Мова викладання	українська
Пререквізити <sup>4</sup> (передумови вивчення дисципліни)	Не передбачено
Що буде вивчатися	Програми лояльності як комплексу маркетингових заходів, які є невід'ємною частиною загальної стратегії фірми, спрямованих на заохочення та стимулювання повторної купівлі клієнтом готельної послуги в майбутньому через реалізацію інтерактивних комунікаційних відносин.
Чому це цікаво/треба вивчати	Підвищення ефективності діяльності готельних підприємств через формування системи управління споживчою лояльністю, підвищення якості та конкурентоспроможності послуг, що надаються, результативності діяльності підприємств готельного господарства, успіх вирішення яких залежить від ефективності управління підприємствами даного виду бізнесу.
Чого можна навчитися (результати навчання)	Застосовувати на практиці навички та уміння формування емоційного взаємозв'язку клієнтів з готельним підприємством, знання механізму формування програм споживчої лояльності та принципи, якими слід керуватись у процесі їх розробки для готельного закладу.
Як можна користуватися набутими знаннями і уміннями (компетентність)	Здатність підвищувати ефективність діяльності готельних підприємств через формування системи управління споживчою лояльністю.
Інформаційне забезпечення	Презентації, підручники, методична література, мережа Internet
Види навчальних занять (лекції, практичні, семінарські, лабораторні заняття тощо)	Лекції, практичні заняття
Вид семестрового контролю	диференційований залік
Максимальна кількість здобувачів на семестр <sup>5</sup>	Без обмежень
Мінімальна кількість здобувачів <sup>5</sup> (тільки для мовних, творчих дисциплін, за необхідності)	-

В.о. декана факультету економіки \_\_\_\_\_

Тетяна ГРИНЬКО