

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни

**«Клієнтоорієнтований сервіс у готельно-ресторанному бізнесі»**

на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 7 семестр
Освітня програма / спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Положишнікова Людмила Олександрівна**

к.т.н., доцент

доцент кафедри готельно-ресторанної та  
курортної справи

Контактний телефон	+38-095-840-45-32
Електронна адреса	ivanova7721@ukr.net
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.thvrg.puet.edu.ua/cont.php">http://www.thvrg.puet.edu.ua/cont.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00

**Опис навчальної дисципліни**

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Формування у майбутніх фахівців цілісної уяви про процеси використання клієнтоорієнтованого підходу у готельно-ресторанному бізнесі на основі формування та засвоєння основних понять, принципів та функцій клієнтоорієнтованості у готельно-ресторанному бізнесі. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе студентам оволодіти отриманими навичками, що є актуальним в умовах сьогодення з метою збільшення кількості лояльних гостей.
<b>Тривалість</b>	<b>1 семестр:</b> 5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Форми навчання: лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом. Методи навчання: лекції (пояснювально-ілюстративний, демонстративний, проблемного викладу, сторітеллінг, дискусійний); практичні заняття (обговорення проблемних питань, дискусійний); самостійна робота (репродуктивний, реконструктивний, підготовка відповіді на проблемні питання, есе, метод самоконтролю)

<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; навчальна робота на практичних заняттях; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань; доповіді та їх обговорення; тестування, поточні модульні контрольні роботи. Підсумковий контроль: семестр 7 – залік (ПМК)
<b>Базові знання</b>	Наявність знань з дисциплін: Основ готельної індустрії, Організація роботи готелів, Дослідження поведінки споживачів готельних та ресторанних послуг, Організація роботи ресторанів, Основи культури гостинності і споживання їжі
<b>Мова викладання</b>	Українська

**Перелік компетентностей і програмні результати навчання, забезпечення яких підсилює дана навчальна дисципліна**

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти студент</b>
<p><b>РН 02.</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.</p> <p><b>РН 07.</b> Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p><b>РН 08.</b> Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг</p> <p><b>РН 11.</b> Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.</p> <p><b>РН 12.</b> Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства</p> <p><b>РН 16.</b> Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p><b>РН 17.</b> Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та</p>	<p><b>ЗК 03.</b> Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p><b>ЗК 04.</b> Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p><b>ЗК 05.</b> Здатність працювати в команді.</p> <p><b>ЗК 09.</b> Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p><b>ЗК 10.</b> Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p><b>СК 04.</b> Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p><b>СК 07.</b> Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p><b>СК 08.</b> Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів</p>

<p>суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу</p> <p><b>РН 24.</b> Здатність аналізувати ефективність технологічних процесів виробництва та надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства, моделювати процеси виробництва та обслуговування.</p>	
--	--

### Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
<b>Модуль 1. Клієнтоорієнтований підхід - основний аспект організації сервісного обслуговування</b>		
Тема 1. Поняття про клієнтоорієнтований сервіс	Відвідування занять: захист домашнього завдання; обговорення матеріалу заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Визначення клієнтоорієнтованого підходу. 2. Елементи клієнтоорієнтованості. 3. Форми, функції клієнтоорієнтованості.
Тема 2. Історія виникнення та розвиток клієнтоорієнтованого сервісу	Відвідування занять: захист домашнього завдання; обговорення матеріалу заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Історія персоніфікованих відносин між продавцем та покупцем. 2. Виникнення клієнтоорієнтованих відносин у готельно-ресторанному бізнесі. 3. Характеристика сучасного клієнтоорієнтованого підприємства індустрії гостинності.
Тема 3. Організація клієнтоорієнтованого підходу у готельно-ресторанному сервісі в Україні та за кордоном	Відвідування занять: захист домашнього завдання; обговорення матеріалу заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Принципи сучасного клієнтоорієнтованого сервісу в Україні та за кордоном. Коли потрібна клієнтоорієнтованість? 2. Концепції клієнтоорієнтованості (концепція удосконалення продукції (послуги), інтенсифікації комерційних зусиль, маркетингу).
<b>Модуль 2. Принципи побудови клієнтоорієнтованого сервісу у готельно-ресторанному бізнесі</b>		
Тема 4. Споживач та його роль у готельно-ресторанному бізнесі, формування споживчої поведінки	Відвідування занять: захист домашнього завдання; обговорення матеріалу заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Фактори впливу на формування поведінки споживачів у готельно-ресторанному бізнесі.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Референтні групи та їх вплив на поведінку споживачів.</li> <li>3. Теорії мотивації споживачів.</li> <li>4. Купівельна поведінка споживачів.</li> <li>5. Робота з рекламаціями. Претензії і рекламації та їх роль у розвитку бізнесу.</li> </ol>
Тема 5. Типи споживачів у готельно-ресторанному бізнесі. Особливості роботи з ними		<p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>Підготувати есе згідно з варіантом на тему: «Особливості роботи з важкими споживачами»</p>
Тема 6. Формування та розвиток взаємовідносин зі споживачами у готельно-ресторанному бізнесі		<p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Взаємодія зі споживачами.</li> <li>2. Аналіз структури взаємодій</li> <li>3. Підходи до формування та розвитку взаємовідносин з клієнтами.</li> <li>4. Процеси управління взаємовідносин зі споживачами</li> <li>5. Моделі формування та розвитку відносин зі споживачами.</li> <li>6. Фактори, які визначають орієнтацію на клієнта.</li> </ol>
Тема 7. Персонал та його роль у формуванні клієнтоорієнтованості	Відвідування занять: захист домашнього завдання; обговорення матеріалу заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль клієнтоорієнтованості персоналу у формуванні професійних компетенцій та вплив на підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>2. Поняття, функції, форми прояву клієнтоорієнтованості персоналу, структура та класифікація видів клієнтоорієнтованості персоналу за сукупними ознаками.</li> <li>3. Внутрішня та зовнішня клієнтоорієнтованість персоналу.</li> <li>4. Класифікація факторів клієнтоорієнтованості персоналу (фактори індивідуального, організаційного рівня).</li> </ol>
Тема 8. Персонал та його роль у формуванні клієнтоорієнтованості. Методи та методики її оцінювання.	Відвідування занять: захист домашнього завдання; обговорення матеріалу заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методи процесу оцінювання клієнтоорієнтованості персоналу.</li> <li>2. Етапи процесу оцінювання клієнтоорієнтованості персоналу.</li> </ol>

		3. Ефективність методів оцінювання клієнторієнтованості персоналу
Тема 9. Ретаргентінг клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі. Розвиток аттракт-функції.	Відвідування занять: захист домашнього завдання; обговорення матеріалу заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Ретаргентінг клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі. 2. Види ретаргентінгу. 3. Аттракт-функції.
Тема 10. Тенденції та перспективи розвитку CRM-рішень в Україні та за кордоном	Відвідування занять: захист домашнього завдання; обговорення матеріалу заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Роль інформаційних технологій у процесі управління інформацією відповідно до концепції CRM. 2. Концепції CRM-рішень у процесі управління інформацією. 3. Аналітичні засоби у процесі управління відношеннями зі споживачами

## Інформаційні джерела

### Основні

1. Прончева О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе : учебное пособие Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. 72 с. URL: [https://ozlib.com/954717/ekonomika/klientoorientirovannye\\_tehnologii\\_v\\_gostinichnom\\_ser\\_vise](https://ozlib.com/954717/ekonomika/klientoorientirovannye_tehnologii_v_gostinichnom_ser_vise) (Дата звернення 10.01.2022).
2. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму : підручник. Київ: Знання, 2010. 502 с.
3. Влад Титов Комьюнити-менеджмент. Стратегия и практика выращивания лояльных сообществ. Издательство: Издательские решения, 2018. 264 с.

### Додаткові

1. Антошкова Н. А. Клієнторієнтований сервіс як пріоритетний споживчий запит споживачів підприємства ресторанного господарства у ххі столітті. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2019. № 6, т. 1. С.14–18.
2. Гончар О. І. Клієнторієнтований підхід в управлінні потенціалом підприємства. *Вісник Львівської комерційної академії*. Серія економічна. 2015. Вип. 49. С.36–41.
3. Гросул В.А. Лояльність споживачів як основний критерій формування конкурентних переваг підприємств ресторанного господарства. *Економіка та управління підприємствами Мукачівський державний університет*. Мукачево, 2018. № 15. С. 272–277.
4. Воронцова Ю. В., Аракелян А. М. Методические и организационные инструменты клиентоориентированности организации сферы услуг. *Московский экономический журнал*. 2021. №1. С. 355-362.
5. Джон Шоул. Лояльный клиент. Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. Издательство: Альпина Паблишер, 2008. 114 с.

6. Зайцева О. І., Фурсов А. М. Використання інструментарію маркетингу вражень в індустрії гостинності. *Вісник Хмельницького національного університету*. Серія: економічні науки. 2019. № 3. С. 86–90.
7. Ингильери Л., Соломон М. Выдающийся сервис, отличная прибыль. Принципы достижения настоящей клиентоориентированности, Пер. с англ. Новиковой Т. Издательство: Манн, Иванов и фербер, 2013. 224 с.
8. Клепнева К.В. Підбір клієнтоорієнтованого персоналу. *Економіка і наука*. Серія: Економіка. 2014. №4. С.38–46.
9. Как воспитать в сотрудниках клиентоориентированность [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://delovoyimir.biz/2013/07/09/kak-vospitat-v-sotrudnikahklientoorientirovannost.html>
10. Манорик А. А. Внутрішня і зовнішня клієнтоорієнтованість як один із ключових факторів ефективності організацій в 2с-сегменту. *Управління бізнес-структурами*. 2018. № 3, С.169-181. URL: <http://spu.fmm.kpi.ua/article/view/142596>. (Дата звернення 15.01.2022).
11. Неткова В.М. Систематизація типів лояльності споживачів продукції промислових підприємств. *Економіка: реалії часу*. 2016. №5(27), С.38–44. URL: <http://economics.opu.ua/files/archive/2016/n5.html>. (Дата звернення 15.01.2022).
12. Продан І. О., Різник Ю. І. Клієнтоорієнтований підхід як передумова конкурентоспроможності підприємства. *Бізнес Інформ*. 2017. №1. С. 308–313.
13. Работа с возражениями [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.hrm.ua/article/rabota\\_s\\_vozrazhenijami](http://www.hrm.ua/article/rabota_s_vozrazhenijami)
14. Харский К. Клиентоориентированность: четыре шага и еще один прыжок // Психология и бизнес. 2016. URL: <https://psycho.ru/library/3558>. (Дата звернення 15.01.2022).
15. Шавровская Марина Миколаївна. Формування і оцінки клієнтоорієнтованості персоналу // Вісник. Серія: Економіка. 2011. №2. С.35–40.
16. HR's Role in Improving Customer Centricity. Improving Employees' Customer Service Skills / Corporate Leadership Council. – URL : [https://clc.executiveboard.com/Members/Popup/Download.aspx?cid=100166337&q=customer%20orientation&acws=WS\\_RRES\\_RS](https://clc.executiveboard.com/Members/Popup/Download.aspx?cid=100166337&q=customer%20orientation&acws=WS_RRES_RS).
17. Service Quality and Satisfaction in the Context of Varying Levels of Restaurant Image and Customer Orientation during the COVID-19 Pandemic Huifeng Pan 1 and Hong-Youl Ha Sustainability 2021, 13, 9694. <https://doi.org/10.3390/su13179694>. P.1-16
18. Tareq Hashem, Sultan Freihat. Customer-focused service management as an approach of enhancing service culture among fast-food chains. *Management Science Letters*. 2020. Vol.10. P. 2001-2010. URL: DOI:10.5267/j.msl.2020.2.012. (Дата звернення 15.01.2022).
19. Ulrich D., Brockbank W. The HR value proposition. – Boston, MA : Harvard Business School Press, 2015. 336 p.

### **Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.

### **Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання**

1. Організація освітнього процесу та відвідування занять – відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу»: [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_organizaciyu\\_osvitnogo\\_procesu\\_2020.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_organizaciyu_osvitnogo_procesu_2020.pdf)

2. Здобувач повинен дотримуватися принципів академічної доброчесності, зокрема недопущення академічного плагіату, фальсифікації, фабрикації, списування під час поточного, рубіжного та підсумкового контролю. В ПУЕТ діє «Положення про запобігання випадків академічного плагіату»:

[http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zapobigannya\\_vypadkiv\\_akademichnogo\\_plagiatu.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zapobigannya_vypadkiv_akademichnogo_plagiatu.pdf)  
 «Положення про академічну доброчесність»:  
[http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_akademichnu\\_dobrochesnist\\_2020.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf)

3. Політика щодо термінів виконання та перескладання завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин. «Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії»:  
[http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok\\_dopusku\\_studentiv\\_do\\_zalikovo-ekzamenaciynoyi\\_sesiyi.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok_dopusku_studentiv_do_zalikovo-ekzamenaciynoyi_sesiyi.pdf)

4. Здобувач, який пропустив заняття, самостійно вивчає матеріал за наведеними у силабусі джерелами та матеріалами дистанційного курсу і ліквідує заборгованість під час offline консультацій. Відпрацювання пропущених занять з поважних та неповажних причин проводиться під час консультацій за розкладом консультацій викладача, або через «Систему дистанційного навчання ПУЕТ»

<https://cas.puet.edu.ua/cas/login?service=https%3A%2F%2Fel.puet.edu.ua%2F%3Fredirect>

5. Політика зарахування результатів неформальної освіти:

<http://puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1. (теми 1-3) відвідування занять (3 балів); виконання та захист домашнього завдання (6 балів); обговорення матеріалу занять (9 балів); виконання навчальних завдань (6 балів); тестування (3 бали); виконання поточної модульної контрольної роботи (5 балів)	32
Модуль 1. (теми 4-10) відвідування занять (7 балів); виконання та захист домашнього завдання (14 балів); обговорення матеріалу занять (21 бал); виконання навчальних завдань (14 балів); тестування (7 балів); виконання поточної модульної контрольної роботи (5 балів)	68
Всього	100

### Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Клієнтоорієнтований сервіс у готельно-ресторанному бізнесі»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни