

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

Вибіркової навчальної дисципліни
«Клієнтоорієнтований сервіс у готельно-ресторанному бізнесі»
на 2024-2025 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	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Формування у майбутніх фахівців цілісної уяви про 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.
Тривалість	1 семестр: 5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	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)
Система поточного та підсумкового контролю	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)
Базові знання	Наявність знань з дисциплін: Основ готельної індустрії, Організація

	роботи готелів, Організація роботи ресторанів, Основи культури гостинності і споживання їжі
Мова викладання	Українська

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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти студент
<p>РН 02. 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>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.</p> <p>РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг</p> <p>РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.</p> <p>РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства</p> <p>РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу</p> <p>РН 24. Здатність аналізувати ефективність технологічних процесів виробництва та надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства, моделювати процеси</p>	<p>ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 05. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів</p>

виробництва та обслуговування.	
--------------------------------	--

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Клієнтоорієнтований підхід - основний аспект організації сервісного обслуговування		
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, що застосовуються у готельно-ресторанному бізнесі
Модуль 2. Принципи побудови клієнтоорієнтованого сервісу у готельно-ресторанному бізнесі		
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. 2. Референтні групи та їх вплив на поведінку споживачів. 3. Теорії мотивації споживачів. 4. Купівельна поведінка споживачів. 5. Робота з рекламаціями. Претензії і рекламації та їх роль у розвитку бізнесу.
Тема 5. Типи споживачів у готельно-ресторанному бізнесі. Особливості роботи з ними	Відвідування занять: захист домашнього завдання; обговорення матеріалу заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<i>Питання для самопідготовки:</i> Підготувати есе згідно з варіантом на тему: «Особливості роботи з важкими споживачами у готельно-ресторанному бізнесі»
Тема 6. Формування та розвиток взаємовідносин зі споживачами у готельно-ресторанному бізнесі	Відвідування занять: захист домашнього завдання; обговорення матеріалу заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Взаємодія зі споживачами. 2. Аналіз структури взаємодій 3. Підходи до формування та розвитку взаємовідносин з клієнтами.

		<p>4. Процеси управління взаємовідносин зі споживачами</p> <p>5. Моделі формування та розвитку відносин зі споживачами.</p> <p>6. Фактори, які визначають орієнтацію на клієнта.</p>
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> <p>1. Роль клієнтоорієнтованості персоналу у формуванні професійних компетенцій та вплив на підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>2. Поняття, функції, форми прояву клієнтоорієнтованості персоналу, структура та класифікація видів клієнтоорієнтованості персоналу за сукупними ознаками.</p> <p>3. Внутрішня та зовнішня клієнтоорієнтованість персоналу.</p> <p>4. Класифікація факторів клієнтоорієнтованості персоналу (фактори індивідуального, організаційного рівня).</p>
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> <p>1. Методи процесу оцінювання клієнтоорієнтованості персоналу.</p> <p>2. Етапи процесу оцінювання клієнтоорієнтованості персоналу.</p> <p>3. Ефективність методів оцінювання клієнтоорієнтованості персоналу</p>
Тема 9. Ретаргентінг у готельно-ресторанному бізнесі. Розвиток аттракт-функції.	Відвідування занять: захист домашнього завдання; обговорення матеріалу заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>1. Ретаргентінг у готельно-ресторанному бізнесі.</p> <p>2. Види ретаргентінгу.</p> <p>3. Аттракт-функції.</p>
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	<p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>1. Роль інформаційних технологій у процесі управління інформацією відповідно до концепції CRM.</p> <p>2. Концепції CRM-рішень у процесі управління інформацією.</p> <p>3. Аналітичні засоби у процесі управління відношеннями зі споживачами</p>

Інформаційні джерела

Основні

1. Клієнтоорієнтований менеджмент: навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійних програм «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності», «Менеджмент організацій і адміністрування» / укладачі:

Д. Т. Бікулов, О. О. Головань, С. В. Маркова, О.М. Олійник, А. С. Чкан. Запоріжжя: ЗНУ, 2019. 90 с.

Додаткові

1. Антошкова Н. А. Клієнтоорієнтований сервіс як пріоритетний споживчий запит споживачів підприємства ресторанного господарства у ххі столітті. Вісник Хмельницького національного університету. 2019. № 6, т. 1. С.14–18.
2. Джаніель Барлоу, Клаус Мьоллер Скарга - це подарунок. Як зберегти лояльність клієнтів. Наш формат, 2018. 280 с.
3. Гончар О. І. Клієнтоорієнтований підхід в управлінні потенціалом підприємства. Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. 2015. Вип. 49. С.36–41.
4. 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.
5. 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.
6. Клаус Мьоллер , Джанель Барлоу .Скарга — це подарунок. Як зберегти лояльність клієнтів. Наш формат, 2022. 280 с.
7. Клепнева К.В. Підбір клієнтоорієнтованого персоналу. Економіка і наука. Серія: Економіка. 2014. №4. С.38–46.
8. Манорик А. А. Внутрішня і зовнішня клієнтоорієнтованість як один із ключових факторів ефективності організацій в2с-сегменту. Управління бізнес-структурами. 2018. № 3, С.169-181. URL: <http://spu.fmm.kpi.ua/article/view/142596>. (Дата звернення 15.01.2022).
9. 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).
10. Олена Коссак. Клієнтоорієнтованість та ринковий успіх підприємства. Львів: Центр бізнес тренінгів «Ля Телепате». 2019. 126 с.
11. Продан І. О., Різник Ю. І. Клієнтоорієнтований підхід як передумова конкурентоспроможності підприємства. Бізнес Інформ. 2017. №1. С. 308–313.
12. Сивицька І.Г., Синиченко А.В. Формування системи персоніфікованого навчання в управлінні розвитком клієнтоорієнтованості персоналу. Економіка і організація управління. 2019. №4(36). С. 145–153.
13. Терлецька Ю. Клієнтоорієнтованість як чинник формування рівня зрілості системи менеджменту підприємства. Молодий вчений. 2022 7 (107), 101-104. URL: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2022-7-107-20>
14. 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=10016633_7&q=customer%20orientation&acws=WS_RRES_RS.
15. 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 HaSustainability 2021, 13, 9694. <https://doi.org/10.3390/su13179694>. P.1-16
16. 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).

17. 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

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; 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 (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoi-osvity-akademichnoi-zaborgovanosti.pdf>.

Положення про повторне навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-povt-navch.pdf

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з

використанням платформи Moodle.

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опрацюванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannyavypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>.

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf.

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyly-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-apel_pidscontr.pdf

уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>.

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>.

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyedyialnosti/>

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

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
2. Науково-дослідна	Участь у науковій роботі за тематикою дисципліни	10
	Участь у наукових студентських конференціях	5

Примітка: За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 25 балів, які додаються до загальної підсумкової оцінки (але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів).

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