

# ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Завідувач кафедри

  
(підпис) Т.В. Капліна  
(ініціали, прізвище)

«28» червня 2024 р.

### РОБОЧА ПРОГРАМА

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

освітня програма/спеціалізація **«Готельно-ресторанна справа»**

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа  
(код) (назва спеціальності)

галузь знань 24 Сфера обслуговування  
(код) (назва галузі знань)

ступінь вищої освіти бакалавр  
(бакалавр, магістр, доктор філософії)

Робоча програма освітньої компоненти **«Клієнтоорієнтований сервіс у готельно-ресторанному бізнесі»** схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи  
Протокол від «28» червня 2024 року № 11

Полтава 2024

**Укладач:** Кирніс Н. І., старший викладач, к. е. н.

**ПОГОДЖЕНО:**

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»  
спеціальності Готельно-ресторанна справа ступеня бакалавр



підпис

О.В. Володько, к.т.н., доц.  
ініціали, прізвище

«28 » червня 2024 року \_\_\_\_\_

## ЗМІСТ

Розділ 1. Опис освітньої компоненти .....	4
Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання.....	4
Розділ 3. Програма освітньої компоненти.....	5
Розділ 4. Тематичний план вивчення освітньої компоненти.....	7
Розділ 5. Оцінювання результатів навчання.....	11
Розділ 6. Інформаційні джерела.....	13
Розділ 7. Програмне забезпечення освітньої компоненти.....	14

## Розділ 1. Опис освітньої компоненти

Таблиця 1.1 – Опис освітньої компоненти «Клієнтоорієнтований сервіс у готельно-ресторанному бізнесі» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (термін навчання 3 роки 10 місяців)

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити:</i> «Організація роботи готелів», «Організація роботи ресторанів», «Професійна етика в готельно-ресторанній індустрії» <i>Постреквізити:</i>	
Мова викладання	українська	
Статус дисципліни вибіркова		
Курс/семестр вивчення	4/8	
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	5/2	
Денна форма навчання:		
Кількість годин: – загальна кількість: 8 семестр - 150.		
- лекції: 8 семестр - 20.		
- практичні заняття: 8 семестр 40		
- самостійна робота: 8 семестр 90		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): <b>ПМК</b>		
Заочна форма навчання :		
Кількість годин: – загальна кількість: 8 семестр - 150.		
- лекції - семестр 8 - 8.		
- практичні заняття: 8 семестр - 4		
- самостійна робота: 8 семестр - 138		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): <b>ПМК</b>		

**Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана освітня компонента, програмні результати навчання**

**Мета вивчення навчальної дисципліни «Клієнтоорієнтований сервіс у готельно-ресторанному бізнесі»** – 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.

Таблиця 2 – Перелік компетентностей, які забезпечує дана освітня компонента, програмні результати навчання

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
<b>ЗК 03.</b> Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.	<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. <b>РН 07.</b> Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання
<b>ЗК 04.</b> Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	
<b>ЗК 05.</b> Здатність працювати в команді.	
<b>ЗК 09.</b> Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.	
<b>ЗК 10.</b> Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
<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 організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів</p>	<p>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 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>

### Розділ 3. Програма освітньої компоненти

#### Модуль 1. Клієнтоорієнтований підхід - основний аспект організації сервісного обслуговування

##### *Тема 1. Поняття про клієнтоорієнтований сервіс*

Визначення клієнтоорієнтованого підходу. Елементи клієнтоорієнтованості. Форми, функції клієнтоорієнтованості.

##### *Тема 2. Історія виникнення та розвиток клієнтоорієнтованого сервісу*

Історія персоніфікованих відносин між продавцем та покупцем. Виникнення клієнтоорієнтованих відносин у готельно-ресторанному бізнесі. Характеристика сучасного клієнтоорієнтованого підприємства індустрії гостинності.

##### *Тема 3. Організація клієнтоорієнтованого підходу у готельно-ресторанному сервісі в Україні та за кордоном*

Принципи сучасного клієнтоорієнтованого сервісу в Україні та за кордоном. 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**

Фактори впливу на формування поведінки споживачів у готельно-ресторанному бізнесі. Референтні групи та їх вплив на поведінку споживачів. Теорії мотивації споживачів. Купівельна поведінка споживачів. Робота з рекламаціями. Претензії і рекламації та їх роль у розвитку бізнесу.

### **Тема 5. Типи споживачів у готельно-ресторанному**

Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від мети поїздки. Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від їх поведінки та особливості роботи з ними. Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від способу життя. Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від їх відношення до послуг, способи задоволення їх потреб. Моделі поведінки споживачів готельно-ресторанних послуг.

### **Тема 6. Формування та розвиток взаємовідносин зі споживачами у готельно-ресторанному бізнесі**

Взаємодія зі споживачами. Аналіз структури взаємодій . Підходи до формування розвитку взаємовідносин з споживачами. Процеси управління взаємовідносин зі споживачами . Моделі формування та розвитку відносин зі споживачами. Фактори, які визначають орієнтацію на споживача.

### **Тема 7. Персонал та його роль у формуванні клієнтоорієнтованості**

Роль клієнтоорієнтованості персоналу у формуванні професійних компетенцій та вплив на підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Поняття, функції, форми прояву клієнтоорієнтованості персоналу, структура та класифікація видів клієнтоорієнтованості персоналу за сукупними ознаками. Внутрішня та зовнішня клієнтоорієнтованість персоналу.

Класифікація факторів клієнтоорієнтованості персоналу (фактори індивідуального, організаційного рівня).

### **Тема 8. Персонал та його роль у формуванні клієнтоорієнтованості.**

#### **Методи та методики її оцінювання**

Методи процесу оцінювання клієнтоорієнтованості персоналу. Етапи процесу оцінювання клієнтоорієнтованості персоналу. Ефективність методів оцінювання клієнтоорієнтованості персоналу

### **Тема 9. Ретаргетінг у готельно-ресторанному бізнесі. Розвиток аттракт-функції**

Ретаргетінг у готельно-ресторанному бізнесі. Види ретаргетінгу. Аттракт-функції.

### **Тема 10. Тенденції та перспективи розвитку CRM-рішень в Україні та за кордоном**

Роль інформаційних технологій у процесі управління інформацією відповідно до концепції CRM. Концепції CRM-рішень у процесі управління інформацією. Аналітичні засоби у процесі управління відношеннями зі споживачами.

#### Розділ 4. Тематичний план освітньої компоненти

**Таблиця 4.1 - Тематичний план освітньої компоненти «Клієнтоорієнтований сервіс у готельно-ресторанному бізнесі» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (термін навчання 3 роки 10 місяців)**

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
<b>Модуль 1 Клієнтоорієнтований підхід - основний аспект організації сервісного обслуговування</b>					
<b>Тема 1. <i>Поняття про клієнтоорієнтований сервіс</i></b> 1. Визначення поняття клієнтоорієнтованості та його сутність. 2. Функції клієнтоорієнтованості. 3. Принципи клієнтоорієнтованості.	<b>2</b>	<b>Практичне заняття № 1.</b> 1. Визначення клієнтоорієнтованого підходу. 2. Елементи клієнтоорієнтованості. 3. Форми, функції клієнтоорієнтованості.	<b>4</b>	Знайти та описати різні аспекти тлумачення терміну "клієнтоорієнтовність". Відобразити у вигляді схеми елементи клієнтоорієнтованості підприємств готельно-ресторанного бізнесу.	<b>9</b>
<b>Тема 2. <i>Історія виникнення та розвиток клієнтоорієнтованого сервісу</i></b> 1. Історія зародження та розвитку клієнтського сервісу. 2. Етапи розвитку клієнтоорієнтованості в історії готельного бізнесу.	<b>2</b>	<b>Практичне заняття № 2.</b> 1. Історія персоніфікованих відносин між продавцем та покупцем. 2. Виникнення клієнтоорієнтованих відносин у готельно-ресторанному бізнесі. 3. Характеристика сучасного клієнтоорієнтованого підприємства індустрії гостинності.	<b>4</b>	Охарактеризуйте існуюче підприємство готельно-ресторанного бізнесу з позиції клієнтоорієнтованого підходу. Вкажіть, які заходи застосовує підприємство у цьому напрямку.	<b>9</b>
<b>Тема 3. <i>Організація клієнтоорієнтованого підходу у готельно-ресторанному сервісі в Україні та за кордоном</i></b> 1. Складові клієнтоорієнтованого сервісу у закладах готельно-ресторанного бізнесу 2. Дослідження стану підприємства ресторанного бізнесу для забезпечення клієнтоорієнтованого сервісу	<b>2</b>	<b>Практичне заняття № 3.</b> 1. Принципи сучасного клієнтоорієнтованого сервісу в Україні та за кордоном. 2. Виникнення потреби у клієнтоорієнтованості. 3. Концепції клієнтоорієнтованості, що застосовуються у готельно-ресторанному бізнесі	<b>4</b>	Підготувати доповідь на тему: "Організація клієнтоорієнтованого підходу у готельно-ресторанному сервісі на Україні". Підготувати доповідь на тему: "Організація клієнтоорієнтованого підходу у готельно-ресторанному сервісі зарубіжної країни (на власний вибір студента)".	<b>9</b>

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
<b>Модуль 2. Принципи побудови клієнтоорієнтованого сервісу у готельно-ресторанному бізнесі</b>					
<b>Тема 4. Споживач та його роль у готельно-ресторанному бізнесі, формування споживчої поведінки</b> 1. Фактори, що впливають на поведінку споживачів готельно-ресторанних послуг 2. Вплив референтних груп на поведінку споживачів готельно-ресторанних послуг 3. Мотивація споживача	<b>2</b>	<b>Практичне заняття № 4.</b> 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.	<b>4</b>	Визначити мотиви споживачів готельних послуг та обґрунтувати їх значення. Підготувати доповідь на тему: "Методи дослідження мотивації споживачів".	<b>9</b>
<b>Тема 5. Типи споживачів у готельно-ресторанному бізнесі. Особливості роботи з ними</b> 1. Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від мети поїздки 2. Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від їх поведінки та особливості роботи з ними 3. Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від способу життя 4. Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від їх відношення до послуг, способи задоволення їх потреб	<b>2</b>	<b>Практичне заняття № 5.</b> 1. Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від мети поїздки 2. Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від їх поведінки та особливості роботи з ними 3. Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від способу життя 4. Типи споживачів готельно-ресторанних послуг в залежності від їх відношення до послуг, способи задоволення їх потреб 5. Моделі поведінки споживачів готельно-ресторанних послуг	<b>4</b>	Підготувати есе згідно з варіантом на тему: «Особливості роботи з важкими споживачами у готельно-ресторанному бізнесі».	<b>9</b>
<b>Тема 6. Формування та розвиток взаємовідносин зі споживачами у готельно-ресторанному бізнесі</b> 1. Класифікація взаємовідносин зі споживачами 2. Особливості формування лояльності у споживачів готельних послуг 3. Методи проведення досліджень споживачів	<b>2</b>	<b>Практичне заняття № 6.</b> 1. Взаємодія зі споживачами. 2. Аналіз структури взаємодій. 3. Підходи до формування та розвитку взаємовідносин з споживачами. 4. Процеси управління взаємовідносин зі споживачами. 5. Моделі формування та розвитку	<b>4</b>	Розробити анкету, яку можна було б запропонувати готелю категорії "*****" , для проведення опитування серед споживачів. Останнім часом кількість споживачів даного готелю має тенденцію до зменшення і керівництво	<b>9</b>



Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
		відносин зі споживачами. 6. Фактори, які визначають орієнтацію на клієнта.		підприємства прагне зрозуміти причину такого скорочення і розробити комплекс заходів щодо покращення ситуації.	
<b>Тема 7. Персонал та його роль у формуванні клієнтоорієнтованості</b> 1. Класифікація видів клієнтоорієнтованості персоналу 2. Рівні клієнтоорієнтованості підприємства 3. Характеристика інструментарію ефективної взаємодії з споживачем	2	<b>Практичне заняття №7.</b> 1. Роль клієнтоорієнтованості персоналу у формуванні професійних компетенцій та вплив на підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. 2. Поняття, функції, форми прояву клієнтоорієнтованості персоналу, структура та класифікація видів клієнтоорієнтованості персоналу за сукупними ознаками. 3. Внутрішня та зовнішня клієнтоорієнтованість персоналу. 4. Класифікація факторів клієнтоорієнтованості персоналу (фактори індивідуального, організаційного рівня).	4	Підготувати презентації на тему: «Клієнтоорієнтованість персоналу у готелі», «Клієнтоорієнтованість персоналу у ресторані».	9
<b>Тема 8. Персонал та його роль у формуванні клієнтоорієнтованості. Методи та методики її оцінювання</b> 1. Ознаки клієнт-орієнтованості підприємств готельної індустрії 2. Методи і критерії ідентифікування клієнтоорієнтованості працівників підприємства	2	<b>Практичне заняття № 8.</b> 1. Методи процесу оцінювання клієнтоорієнтованості персоналу. 2. Етапи процесу оцінювання клієнтоорієнтованості персоналу. 3. Ефективність методів оцінювання клієнтоорієнтованості персоналу		Здійснити оцінку клієнтоорієнтованості персоналу відомого Вам готелю заповнивши анкету клієнтоорієнтованості та обгрунтувавши виставлені бали.	9
<b>Тема 9. Ретаргентинг у готельно-ресторанному бізнесі. Розвиток аттракт-функції</b> 1. Суть ретаргентингу 2. Види ретаргентингу	2	<b>Практичне заняття № 9.</b> 1. Ретаргентинг у готельно-ресторанному бізнесі. 2. Види ретаргентингу.	4	Розробити інтелектуальну карту за видами ретаргентингу.	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
3. Аттракт функції		3. Аттракт-функції. 4. Відмінність ретаргетингу від таргетингу. 5. Відмінність ретаргетингу від ремаркетингу.			
<b>Тема 10. Тенденції та перспективи розвитку CRM-рішень в Україні та за кордоном</b> 1. Визначення терміну " CRM-рішення" 2. Система управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM-система) 3. Види CRM-систем 4. Тенденції та перспективи розвитку CRM-рішень в Україні та за кордоном	<b>2</b>	<b>Практичне заняття № 10.</b> 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.	<b>4</b>	Розробити алгоритм обслуговування клієнтів готелю (на прикладі існуючого готелю) з використанням CRM-системи. Підготувати презентацію на тему: "Переваги від впровадження CRM-системи для готелю".	<b>9</b>
<b>Всього</b>	<b>20</b>		<b>40</b>		<b>90</b>

## Розділ 5 Система оцінювання знань студентів

### 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-procesu-1.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\\_ocinyvannya.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyvannya.pdf)

*Положення про атестацію здобувачів вищої освіти* [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya\\_pro\\_atestaciyu\\_zvo.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf)

*Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості* <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

*Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії* [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por\\_dopusku\\_zal-ekz\\_sesiyi-1.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.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.

*Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять:* [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por\\_nadannya\\_studentu\\_vilne\\_vidvid.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf)

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

*Кодекс честі студента* [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks\\_chesti\\_studenta.pdf](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](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.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](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](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf)

*Положення про порядок визнання та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання* [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya\\_pro\\_perezarah\\_credytiv.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.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 у Полтавському університеті економіки і торгівлі** <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravya-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

**Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену** <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-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/>

**Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі** <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

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

**Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення 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-zhyttyediyalnosti/>

**Інклюзивність навчання:** Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvno-navchannya-zdobuvachiv-vyshhoi-osvity.pdf>

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
<b>За умови підсумкового контролю – залік (ПМК)</b>	
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
<b>Разом</b>	<b>100</b>

*Примітка:* За додаткові види навчальних робіт студент може отримати додаткові бали (за участь у науковій роботі, олімпіаді тощо 20 балів), що додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення освітньої компоненти

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Дуже добре
74–81	C	Добре
64–73	D	Задовільно

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
60–63	E	Задовільно достатньо
35–59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю

## Розділ 6. 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.
2. Клієнт-орієнтоване управління в готельно-ресторанному бізнесі: монографія / Н. Л. Савицька, Г. Л. Чміль, Н. М. Джгуташвілі. Харків: Видавець Іванченко І. С. 2021. 209 с.
3. 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.
4. Джаніель Барлоу, Клаус Мьоллер Скарга - це подарунок. Як зберегти лояльність клієнтів. Наш формат, 2018. 280 с.
5. Гирман В. О., Кирніс Н. І. Якість обслуговування в закладах готельно-ресторанного бізнесу Болгарії . Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у ХХІ столітті : тези доповідей XLVII Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науководослідних робіт студентів за 2023 рік (м. Полтава, 25 квітня 2024 р.). Полтава : ПУЕТ, 2024. С. 539-541.
6. Гончар О. І. Клієнтоорієнтований підхід в управлінні потенціалом підприємства. Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. 2015. Вип. 49. С.36–41.
7. Гросул В.А. Лояльність споживачів як основний критерій формування конкурентних переваг підприємств ресторанного господарства. Економіка та управління підприємствами Мукачівський державний університет. Мукачєво, 2018. № 15. С. 272– 277.
8. 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.
9. Клаус Мьоллер , Джанель Барлоу .Скарга — це подарунок. Як зберегти лояльність клієнтів. Наш формат, 2022. 280 с.
8. Клепнева К.В. Підбір клієнтоорієнтованого персоналу. Економіка і наука. Серія: Економіка. 2014. №4. С.38–46.
10. 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://sru.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. Олена Косак. Клієнтоорієнтованість та ринковий успіх підприємства. Львів: Центр бізнес тренінгів «Ля Телепате». 2019. 126 с.

13. Продан І. О., Різник Ю. І. Клієнтоорієнтований підхід як передумова конкурентоспроможності підприємства. Бізнес Інформ. 2017. №1. С. 308–313.

14. 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.

15. 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>

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).

#### *Додаткові*

1. 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

2. 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 15.12.2024).

3. Ulrich D., Brockbank W. The HR value proposition. – Boston, MA : Harvard Business School Press, 2015. 336 p.

## **Розділ 7. Програмне забезпечення освітньої компоненти**

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.