

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Інтерактивні клієнтоорієнтовані технології обслуговування

Статус дисципліни – вільного вибору здобувача вищої освіти.

Викладач кафедри туризму та готельно-ресторанного бізнесу: Шевченко О.О., к.е.н., доцент

Рекомендовано – другий (магістерський) рівень вищої освіти.

Необхідні навчальні компоненти (пререквізити, кореквізити, постреквізити): моніторинг розвитку готельно-ресторанного бізнесу, інфраструктура готельно-ресторанного бізнесу, стратегічне управління.

1. Анотація курсу:

Обсяг: загальна кількість годин – 36, з них: лекції – 12 год., практичні – 24 год., самостійна робота – 144 год.; кількість кредитів ЄКТС – 6.

Мета курсу – набуття практичних навичок (умінь) застосування методів ефективного управління процесом побудови взаємовідносин з клієнтами та використання сучасних інтерактивних технологій і прикладних програм для ефективного вирішення різноманітних завдань підприємствами туристичного та готельного бізнесу

Результати навчання дисципліни:

знати: теоретичні основи сервісної діяльності та формування готельного продукту з використанням клієнтоорієнтованих технологій; теорії потреб споживачів, що мають відмінності етнокультурних, історичних та релігійних традицій; роль клієнтоорієнтованості у задоволенні потреб споживачів готельного сервісу; способи реалізації готельного продукту з використанням інтерактивних та комунікативних технологій;

вміти: застосовувати інтерактивні клієнтоорієнтовані технології для формування готельного продукту, що відповідає вимогам споживачів; організувати процес обслуговування різних типів споживачів; використовувати комунікативні навички клієнтоорієнтованого персоналу;

здатен продемонструвати: вміння працювати з інформацією в глобальних комп'ютерних мережах та корпоративних інформаційних системах класу CRM;

володіти навичками: методики роботи спеціалізованого програмного забезпечення підприємств готельного та туристичного бізнесу;

самостійно вирішувати: ефективність роботи з бронюваннями у глобальних дистриб'юторських системах

Зміст дисципліни: Тема 1. Основи клієнтоорієнтованого сервісу. Тема 2. Інтерактивні технології управління взаємовідносинами з клієнтами. Тема 3. Автоматизація процесів обслуговування відвідувачів на підприємствах індустрії гостинності. Тема 4. Інструменти інтернет-маркетингу для просування готельного бізнесу. Тема 5. Основні технології створення Web- сайту готельного підприємства. Тема 6. Автоматизація процесів бізнес-планування та оцінки ефективності бізнес-проектів на підприємствах індустрії гостинності.

Форми підсумкового контролю: залік.

Засоби діагностики успішності навчання: індивідуальні завдання, а саме: презентації, питання для поточного та підсумкового контролю, тести.

Мова навчання: українська.

2. Оцінювання:

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточне оцінювання та самостійна робота						МК	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6		
10	10	15	15	15	15	20	100

Розподіл балів з дисципліни

Види робіт, що оцінюються в балах	T1	T2	T3	T4	T5	T6	Усього
Виступ на практичному занятті	5	5	5	5	5	5	30
Презентації	-	-	5	5	5	5	20
Поточний контроль (за темами)	5	5	5	5	5	5	30
Модульний контроль	20						20
Всього з дисципліни							100

Відповідність шкал оцінок якості засвоєння навчального матеріалу

Оцінка за національною шкалою для екзамену, КП, КР /заліку/	Оцінка в балах	Оцінка за шкалою ECTS	Пояснення
Відмінно/ зараховано	90-100	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
Добре/ зараховано	82-89	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
	74-81	C	Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
Задовільно/ зараховано	64-73	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
	60-63	E	Достатньо (виконання відповідає мінімальним критеріям)
Незадовільно/ незараховано	35-59	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)
	0-34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)

3. Політика курсу:

3.1. Обов'язкове дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти, а саме:

- самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм контролю, передбачених робочою програмою даної навчальної дисципліни;
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

3.2. Допускається визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті (до 100 балів) за 1 кредит – 20 балів.

3.3. Отримання мінімальної оцінки з дисципліни можливе за умови виконання індивідуальних робіт та проектів за кожною темою в повному обсязі у відповідні терміни згідно графіку навчального процесу і складення модульного контролю.

3.4. В разі несвоєчасного виконання робіт передбачене зниження балів у розмірі мінус 1 бал за кожен день відтермінування виконання роботи, але не більше, ніж максимальна кількість балів за дану роботу

3.5. Пропущенні практичні заняття та не пройдені модульні контролю відпрацьовуються в межах семестру, в якому викладається дисципліна. Перенесення терміну задачі робіт відбувається згідно п. 3.5 силабуса.

3.6. При виявленні плагіату виконані практичні завдання не зараховуються. Він має можливість їх перезадати, але зі зниженням оцінки на 50% від оцінки за кожне виконане практичне завдання.

3.7. Оскарження підсумкової оцінки з дисципліни допускається. Її перегляд виноситься на розгляд спеціально створеної на кафедрі комісії у складі завідувача та 2 викладачів кафедри.

