

Кафедра маркетингу

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
завідувач кафедри маркетингу
Сергій КАСЯН 
«28» серпня 2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«КЛІЄНТООРІЄНТОВАНЕ УПРАВЛІННЯ В HORECA»

Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Освітньо-професійна програма	«Готельно-ресторанний бізнес»
Спеціалізації	-
Статус	Обов'язкова
Загальний обсяг	3 кредити ЄКТС (90 годин)
Форма підсумкового контролю	Диференційований залік
Термін викладання	1-й семестр, (1-2 чверті)
Мова викладання	українська

Викладач: доцент Куваєва Т.В.

Пролонговано: на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» ____ 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)
на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» ____ 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

Дніпро
НТУ «ДП»
2024

Робоча програма навчальної дисципліни «Клієнтоорієнтоване управління в HoReCa» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний бізнес» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Нац. техн. ун-т. «Дніпровська політехніка», каф. маркетингу. Дніпро: НТУ «ДП», 2024. 13 с.

Розробниця:

- Куваєва Тетяна Володимирівна – к.е.н., доцент, доцент кафедри маркетингу.

Робоча програма регламентує:

- мету дисципліни;
- дисциплінарні результати навчання, сформовані на основі трансформації очікуваних результатів навчання освітньої програми;
- базові дисципліни;
- обсяг і розподіл за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять;
- програму дисципліни (тематичний план за видами навчальних занять);
- алгоритм оцінювання рівня досягнення дисциплінарних результатів навчання (шкали, засоби, процедури та критерії оцінювання);
- інструменти, обладнання та програмне забезпечення;
- рекомендовані джерела інформації.

Робоча програма призначена для реалізації компетентнісного підходу під час планування освітнього процесу, викладання дисципліни, підготовки здобувачів до контрольних заходів, контролю провадження освітньої діяльності, внутрішнього та зовнішнього контролю забезпечення якості вищої освіти, акредитації освітніх програм у межах спеціальності.

Погоджено рішенням науково-методичної комісії спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа (протокол № 1 від 28.08.2024 р).

ЗМІСТ

1. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	4
2. ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ	4
3. БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ	5
4. ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ	5
5. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ	6
6. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	7
6.1. Шкали	7
6.2. Засоби та процедури	7
6.3. Критерії	8
7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	11
8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ	11

1. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

В освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанний бізнес» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа другого (магістерського) рівня вищої освіти здійснено розподіл результатів навчання (РН) за організаційними формами освітнього процесу. Зокрема, до дисципліни С1 «Клієнтоорієнтоване управління в HoReCa» віднесено наступні результати навчання:

РН1	Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу
РН2	Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу
РН5	Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень
РН10	Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань
СРН1	Розробляти, просувати та надавати персоналізовані послуги відповідно до моделей роботи готельно-ресторанних комплексів, з урахуванням сучасних стратегій клієнтоорієнтованого управління

Мета дисципліни – формування системи знань і практичних навичок з клієнтоорієнтованого управління у сфері HoReCa, що передбачає вивчення потреб споживачів, аналіз стандартів сервісу та управлінських практик. Дисципліна спрямована на опанування сучасних підходів до створення клієнтоорієнтованої стратегії, організацію ефективної комунікації з гостями, управління якістю послуг і розвиток лояльності клієнтів у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Реалізація мети вимагає трансформації програмних результатів навчання в дисциплінарні та адекватного відбору змісту навчальної дисципліни за цим критерієм.

2. ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Шифр РН	Дисциплінарні результати навчання (ДРН)	
	Шифр ДРН	Зміст
РН1	РН1.1-С1	Оцінювати конкурентне середовище закладу HoReCa та визначати найбільш доцільні напрями розвитку.
	РН1.2-С1	Застосовувати методи аналізу ризиків у процесі прийняття управлінських рішень.
	РН1.3-С1	Розробляти варіанти управлінських рішень і порівнювати їх ефективність для досягнення стратегічних цілей.

Шифр РН	Дисциплінарні результати навчання (ДРН)	
	Шифр ДРН	Зміст
РН2	РН2.1-С1	Використовувати професійну українську та англійську термінологію у сфері HoReCa під час презентацій та дискусій.
	РН2.2-С1	Скласти професійні документи (звіти, пропозиції, бізнес-листи) українською та англійською мовами.
	РН2.3-С1	Презентувати клієнтоорієнтовані управлінські рішення для професійної та міжнародної аудиторії.
РН5	РН5.1-С1	Аналізувати поведінку споживачів у сфері HoReCa для виявлення нових можливостей.
	РН5.2-С1	Формувати клієнтоорієнтовані бізнес-ідеї та пропонувати інноваційні послуги.
	РН5.3-С1	Розробляти маркетингові програми з урахуванням мінливих умов ринку.
РН10	РН10.1-С1	Визначати вимоги до персоналу та розробляти систему його підбору і адаптації.
	РН10.2-С1	Використовувати методи мотивації та оцінювання ефективності роботи персоналу в HoReCa.
	РН10.3-С1	Організовувати внутрішні комунікації та професійний розвиток команди.
СРН1	СРН1.1-С1	Визначати індивідуальні потреби клієнтів та адаптувати послуги під їхні очікування.
	СРН1.2-С1	Створювати стандарти персоналізованого сервісу в готельно-ресторанному комплексі.
	СРН1.3-С1	Просувати клієнтоорієнтовані послуги з використанням сучасних інструментів маркетингу та комунікацій.

3. БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна викладається в 1-му семестрі (1, 2 чвертях) відповідно до навчального плану, тому додаткових вимог до базових дисциплін не встановлюється. Міждисциплінарні зв'язки: вивчення курсу ґрунтується на знаннях, отриманих з вивчених дисциплін за попереднім рівнем освіти.

4. ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Вид навчальних занять	Розподіл за формами навчання, години					
	денна			заочна		
	обсяг	аудиторні заняття	самостійна робота	обсяг	аудиторні заняття	самостійна робота
лекційні	45	26	19	45	4	41
практичні	45	13	32	45	4	41
РАЗОМ	90	39	51	90	8	82

5. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	ЛЕКЦІЇ	45
РН1.1-С1 РН5.1-С1 СРН1.1-С1	Тема 1. Сутність клієнтоорієнтованого управління у HoReCa. 1.1. Концепція клієнтоорієнтованості та її значення для HoReCa 1.2. Порівняння традиційних і клієнтоорієнтованих моделей управління. 1.3. Вплив клієнтоорієнтованості на конкурентоспроможність закладу.	5
РН5.1-С1 СРН1.1-С1 СРН1.2-С1	Тема 2. Поведінка споживачів у готельно-ресторанному бізнесі 2.1. Сегментація клієнтів у HoReCa. 2.2. Мотивація та очікування споживачів. 2.3. Тренди споживчих уподобань.	5
РН1.1-С1 РН1.2-С1 РН1.3-С1	Тема 3. Управлінські рішення у сфері HoReCa 3.1. Алгоритм прийняття управлінських рішень. 3.2. Аналіз ризиків та ресурсних обмежень. 3.3. Порівняння та вибір оптимальної альтернативи.	5
РН2.1-С1 РН2.2-С1 РН2.3-С1	Тема 4. Комунікації в HoReCa: внутрішні та зовнішні. 4.1. Стандарти професійної комунікації. 4.2. Особливості англomовного професійного спілкування. 4.3. Інструменти ділової комунікації з клієнтами.	5
РН5.1-С1 РН5.2-С1 РН5.3-С1	Тема 5. Бізнес-ідеї та інновації в HoReCa. 5.1. Генерація бізнес-ідей. 5.2. Оцінка ринкових можливостей. 5.3. Інноваційні послуги та стартапи у сфері HoReCa.	5
РН5.3-С1 СРН1.2-С1 СРН1.3-С1	Тема 6. Маркетингові стратегії та клієнтоорієнтованість. 6.1. Маркетингові програми для готельно-ресторанного бізнесу. 6.2. Інструменти цифрового маркетингу. 6.3. Просування персоналізованих послуг.	5
РН10.1-С1 РН10.2-С1 РН10.3-С1	Тема 7. Управління персоналом у клієнтоорієнтованій моделі. 7.1. Підбір і адаптація персоналу. 7.2. Системи мотивації та оцінювання. 7.3. Професійний розвиток і навчання працівників.	5
СРН1.1-С1 СРН1.2-С1 СРН1.3-С1	Тема 8. Якість сервісу та стандартизація послуг. 8.1. Показники якості у готельно-ресторанному бізнесі. 8.2. Стандарти обслуговування клієнтів. 8.3. Впровадження персоналізованих сервісних стандартів.	5
РН1.3-С1 РН10.3-С1 СРН1.3-С1	Тема 9. Стратегічний розвиток закладів HoReCa. 9.1. Стратегії зростання і диверсифікації. 9.2. Управління змінами в організації. 9.3. Формування конкурентних переваг і довгострокової стійкості бізнесу	5
	ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ	45
РН1.1-С1 - СРН1.3-С1	Аналіз клієнтоорієнтованості закладу HoReCa	6
	Сегментація клієнтів і створення портрету споживача	7
	Прийняття управлінського рішення в умовах ризику	8
	Маркетингова стратегія комунікації з клієнтами	8
	Розробка клієнтоорієнтованої маркетингової кампанії	8
	Управління персоналом і сервісні стандарти	8
РАЗОМ		90

6. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Оцінювання досягнень здобувачів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти», <http://surl.li/bgpuz>. Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувача за дисципліною.

6.1. Шкали

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних здобувачів.

Шкали оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо здобувач отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

6.2. Засоби та процедури

Зміст засобів діагностики спрямовано на контроль рівня сформованості знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності та автономії здобувача за вимогами НРК до 7-го кваліфікаційного рівня під час демонстрації регламентованих робочою програмою результатів навчання.

Здобувач на контрольних заходах має виконувати завдання, орієнтовані на демонстрацію дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики, що надаються здобувачам на контрольних заходах у вигляді завдань для поточного та підсумкового контролю, формуються шляхом конкретизації вихідних даних та способу демонстрації дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики (контрольні завдання) для поточного та підсумкового контролю дисципліни затверджуються кафедрою.

Види засобів діагностики та процедур оцінювання для поточного та підсумкового контролю дисципліни подано нижче.

Засоби діагностики та процедури оцінювання

ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ			ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	
навчальне заняття	засоби діагностики	процедури	засоби діагностики	процедури
лекції	контрольні завдання	виконання завдань під час лекцій	комплексна контрольна робота (ККР)	визначення сумарного результату поточних контролів
практичні	контрольні завдання	виконання завдань під час практичних занять		виконання ККР під час диф. заліку за бажанням здобувача
	індивідуальне завдання	виконання завдань під час самостійної роботи		

Під час поточного контролю лекційні заняття оцінюються шляхом визначення якості виконання контрольних конкретизованих завдань. Практичні заняття оцінюються якістю виконання контрольних та індивідуальних завдань.

За наявності рівня результатів поточних контролів з усіх видів навчальних занять не менше 60 балів, підсумковий контроль здійснюється без участі здобувача шляхом визначення сумарного результату поточних оцінок.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен здобувач під час диференційованого заліку має право виконувати ККР, яка містить завдання, що охоплюють ключові дисциплінарні результати навчання.

Кількість конкретизованих завдань ККР повинна відповідати відведеному часу на виконання. Кількість варіантів ККР має забезпечити індивідуалізацію завдання.

Значення оцінки за виконання ККР визначається оцінкою складових (конкретизованих завдань) і є остаточним.

6.3. Критерії

Реальні результати навчання здобувача ідентифікуються та вимірюються відносно очікуваних під час контрольних заходів за допомогою критеріїв, що описують дії студента для демонстрації досягнення результатів навчання.

Для оцінювання виконання контрольних завдань під час поточного контролю лекційних і практичних занять в якості критерію використовується коефіцієнт засвоєння, що автоматично адаптує показник оцінки до рейтингової шкали:

$$O_i = 100 a/m,$$

де, a – число правильних відповідей або виконаних суттєвих операцій відповідно до еталону рішення; m – загальна кількість запитань або суттєвих операцій еталону.

Індивідуальні завдання та комплексні контрольні роботи оцінюються експертно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей і показників оцінки за рейтинговою шкалою.

Зміст критеріїв спирається на компетентнісні характеристики, визначені НРК для другого (магістерського) рівня вищої освіти (подано нижче).

**Загальні критерії досягнення результатів навчання
для 7-го кваліфікаційного рівня за НРК**

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
Знання		
- спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки у сфері професійної діяльності або галузі знань і є основою для оригінального мислення та проведення досліджень, критичне осмислення проблем у галузі та на межі галузей знань	Відповідь відмінна – правильна, обґрунтована, осмислена. Характеризує наявність: - спеціалізованих концептуальних знань на рівні новітніх досягнень; - критичне осмислення проблем у навчанні та/або професійній діяльності та на межі предметних галузей	95-100
	Відповідь містить не грубі помилки або описки	90-94
	Відповідь правильна, але має певні неточності	85-89
	Відповідь правильна, але має певні неточності й недостатньо обґрунтована	80-84
	Відповідь правильна, але має певні неточності, недостатньо обґрунтована та осмислена	74-79
	Відповідь фрагментарна	70-73
	Відповідь демонструє нечіткі уявлення студента про об'єкт вивчення	65-69
	Рівень знань мінімально задовільний	60-64
Уміння/навички		
- спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур; - здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі у широких або мультидисциплінарних контекстах; - здатність розв'язувати проблеми у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності	Відповідь характеризує уміння: - виявляти проблеми; - формулювати гіпотези; - розв'язувати проблеми; - оновлювати знання; - інтегрувати знання; - провадити інноваційну діяльність; - провадити наукову діяльність	95-100
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності з не грубими помилками	90-94
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації однієї вимоги	85-89
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації двох вимог	80-84
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації трьох вимог	74-79
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації чотирьох вимог	70-73
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності при виконанні завдань за зразком	65-69
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання при виконанні завдань за зразком, але з неточностями	60-64
	Рівень умінь/навичок незадовільний	<60

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
Комунікація		
- зрозуміле і недвозначне донесення власних знань, висновків та аргументації до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються	Зрозумілість відповіді (доповіді). <i>Мова:</i> правильна; чиста; ясна; точна; логічна; виразна; лаконічна. <i>Комунікаційна стратегія:</i> - послідовний і несуперечливий розвиток думки; - наявність логічних власних суджень; - доречна аргументації та її відповідність відстоюваним положенням; - правильна структура відповіді (доповіді); - правильність відповідей на запитання; - доречна техніка відповідей на запитання; - здатність робити висновки та формулювати пропозиції; - використання іноземних мов у професійній діяльності	95-100
	Достатня зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія з незначними хибами	90-94
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано три вимоги)	85-89
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано чотири вимоги)	80-84
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано п'ять вимог)	74-79
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано сім вимог)	70-73
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано дев'ять вимог)	65-69
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано 10 вимог)	60-64
Рівень комунікації незадовільний		<60
Відповідальність і автономія		
- управління робочими або навчальними процесами, які є складними, непередбачуваними та потребують нових стратегічних підходів; - відповідальність за внесок до професійних знань і практики та/або оцінювання	Відмінне володіння компетенціями: - використання принципів та методів організації діяльності команди; - ефективний розподіл повноважень в структурі команди; - підтримка врівноважених стосунків з членами команди (відповідальність за взаємовідносини); - стресовитривалість; - саморегуляція; - трудова активність в екстремальних ситуаціях; - високий рівень особистого ставлення до справи; - володіння всіма видами навчальної діяльності; - належний рівень фундаментальних знань; - належний рівень сформованості загально-навчальних умінь і навичок	95-100

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
результатів діяльності команд та колективів; - здатність продовжувати навчання з високим ступенем автономії	Упевнене володіння компетенціями відповідальності і автономії з незначними хибами	90-94
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано дві вимоги)	85-89
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано три вимоги)	80-84
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано чотири вимоги)	74-79
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано п'ять вимог)	70-73
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано шість вимог)	65-69
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (рівень фрагментарний)	60-64
	Рівень відповідальності і автономії незадовільний	<60

7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

На навчальних заняттях здобувачі повинні мати: гаджети з можливістю підключення до Інтернету; перевірений доступ до застосунків Microsoft Office: Teams, Moodle; інстальований на ПК та /або мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point); активований акаунт університетської пошти на Office365. Можливість використання on-line застосунків, готель, кімнати підвищеного комфорту в аспірантському гуртожитку ЗВО.

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Клієнтоорієнтоване управління в HoReCa [Електронний ресурс] : конспект лекцій для здобувачів ступеня магістра освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний бізнес» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / Т.В. Куваєва ; М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». - Дніпро : НТУ «ДП», 2024. - 25 с.

2. Клієнтоорієнтоване управління в HoReCa [Електронний ресурс] : методичні рекомендації до виконання практичних робіт для здобувачів ступеня магістра освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний бізнес» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / Т.В. Куваєва ; М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». - Дніпро : НТУ «ДП», 2024. - 20 с.

3. Соколова Л. В. Теоретично-практичні аспекти маркетингового дослідження споживчих переваг на продуктовому ринку. Поліграфічні, мультимедійні та web-технології. Інновації: монографія. Харків: ТОВ «Друкарня Мадрид», 2022. С. 240-269.

4. Куваєва Т., Решетілова Т. Дослідження споживачів у процесі створення та розповсюдження інноваційних товарів. *Економічний простір*, 2021. №168, 67-71.
5. Безугла Л.С., Куваєва Т.В. Формування соціально-етичного маркетингу в діяльності організацій. *Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу. Серія: Економіка та управління в нафтовій і газовій промисловості*. 2021, № 2 (24), С.69-77 [https://doi.org/10.31471/2409-0948-2021-2\(24\)-69-77](https://doi.org/10.31471/2409-0948-2021-2(24)-69-77)
6. Безугла, Л., Куваєва, Т., Герасименко, Т. Проблеми та перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні та Європі. *Економіка та суспільство*, 2022, (43). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-3>
7. Куваєва Т., Пілова К., Магеррамова І. Етика маркетингу та соціальна відповідальність як основа побудови клієнтоорієнтованої стратегії підприємства. *Економіка та суспільство*. 2021. №29. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-13>
8. Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding, and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 21–56. DOI: 10.1108/IJCHM-10-2015-0549.
9. Weru, J., Fwaya, E. V., & Nzulwa, J. D. (2017). The role of a customer-oriented service culture in influencing customer retention in the hotel industry. *European Journal of Hospitality and Tourism Research*, 5(1), 1–21.
10. Lim, W. M., Jee, T. W., & Sia, J. K. M. (2024). Customer-oriented behavior in full-service restaurants: The mediating role of emotional intelligence. *Journal of Foodservice Business Research*, 27(4), 425-446. DOI: 10.1080/1528008X.2024.2394953.
11. Цвілій, С. М., Кукліна, Т. С., Зайцева, В. М. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка». 2023. 260 с.

Навчальне видання

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Клієнтоорієнтоване управління в HoReCa»
для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
ОПП «Готельно-ресторанний бізнес»
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Розробниця:
Тетяна Володимирівна Куваєва

В редакції авторки

Видано
у Національному технічному університеті
«Дніпровська політехніка».
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру ДК № 1842
49005, м. Дніпро, просп. Д. Яворницького, 19