СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ РЕПУТАЦІЙНИМИ РИЗИКАМИ В ТУРИЗМІ

Статус дисципліни – вільного вибору здобувача вищої освіти.
Викладач кафедри туризму та готельно-ресторанного бізнесу: д.е.н., професор Сущенко О.А.
Рекомендовано – другий (магістерський) рівень вищої освіти.
Необхідні передумови: ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: Економіка підприємства, Маркетинг, Менеджмент

1. Анотація:
Обсяг: загальна кількість годин – 120; кількість кредитів ЄКТС – 4.
Мета дисципліни – полягає у формуванні системи теоретичних знань та практичних навичок щодо управління репутаційними ризиками в туризмі, проведення комплексу робіт, спрямованих на управління репутацією та репутаційними ризиками туристичного підприємства, а також іміджем бренду в інтернеті; моніторингу інформації щодо бренду, яку розміщено в онлайні; використання здобутих під час навчання знань для використання маркетингового інструментарію щодо здійснення заходів з формування, підтримки та відновлення репутації бренда.
Результати навчання дисципліни:
знати: визначення ділової репутації та репутаційного ризику в туризмі, базові принципи управління репутацією та репутаційними ризиками в туризмі, методи визначення та формування впливу інформації в онлайні на репутацію та імідж туристичного бренду/підприємства;
вміти: аналізувати ділову репутацію як стратегічний актив туристичного підприємства; аналізувати причини та чинники виникнення репутаційного ризику; обирати засоби ефективного управління репутаційним ризиком в туризмі; планувати маркетингові заходи щодо підвищення лояльності споживача до туристичного бренду/ підприємства;
здатен продемонструвати: аналітичне мислення та вміння досліджувати імідж бренду в туризмі та створювати нові переваги бренду щодо конкурентів; здатність до ефективного управління репутацією та репутаційними ризиками в туризмі; здатність розробляти стратегію покращення репутації бренду/підприємства;
володіти навичками: використання інструментарію CROWD-маркетингу (формування репутації); використання онлайн- та офлайн-інструментарію репутаційного маркетингу в туризмі; управління репутацією та репутаційними ризиками в туризмі; розробки маркетингової стратегії управління репутацією та репутаційними ризиками в туризмі;
самостійно вирішувати: питання здійснення оптимального вибору методів та інструментарію управління репутацією та репутаційними ризиками в туризмі, застосування етичних норм у взаємодії з контактними аудиторіями при формування ділової репутації туристичного підприємства та управлінні репутаційними ризиками.
Зміст дисципліни: Тема 1. Наукові засади управління ризиками. Тема 2. Ділова репутація як стратегічний актив туристичного підприємства. Тема 3. Компоненти репутації та репутаційного ризику в туризмі. Тема 4. Аналіз репутації туристичного бренду/підприємства. Тема 5. Базові засади управління репутацією та репутаційними ризиками в туризмі. Тема 6. Основи бренд-менеджменту та управління брендами в туризмі. Тема 7. Створення інформаційної основи репутації бренду/підприємства.Тема 8. Управління репутацією та репутаційними ризиками в пошукових системах. Тема 9. Технології управління репутацією та репутаційними ризиками в туризмі. Тема 10. Розробка маркетингової стратегії управління репутацією та репутаційними ризиками в туризмі.
Форма підсумкового контролю: залік
Засоби діагностики успішності навчання: індивідуальні завдання, а саме: презентації/індивідуальні завдання за темами, питання для поточного/ підсумкового контролю, тести.
Мова навчання: українська.

2. Оцінювання:

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточне оцінювання та самостійна робота										МК	Сума
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10		
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	20	100

Розподіл балів за видами робіт

Види робіт, що оцінюються в балах	**Т1**	**Т2**	**Т3**	**Т4**	**Т5**	**Т6**	**Т7**	**Т8**	**Т9**	**Т10**	**Усього**
Виступ на практичному занятті	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
Індивідуальні завдання за темами			4		4			4		4	16
Презентації		4		4		4			4		16
Поточний контроль (*за темами*)	3		3		3		3		3	3	18
Модульний контроль							20				20
~~Залік~~							~~10~~				~~10~~
							Всього з дисципліни				**100**

Критерії оцінювання видів робіт

Критерії оцінювання презентацій та індивідуальних завдань за темами

Бали ПЗ/СВ	**Пояснення**
4/3	Здобувачем вищої освіти представлено практичну роботу, що виконана своєчасно, в повному обсязі, на високому аналітичному рівні. Здобувач володіє матеріалом та термінологією з теми, виконує завдання стандартним або оригінальним способом, використовуючи обов'язкову та додаткову літературу, здійснює аналіз, наводить приклади і характеристики та робить висновки.
3/2	Здобувачем вищої освіти своєчасно представлено достатньо повне виконання практичної роботи на хорошому аналітичному рівні. Здобувач вільно викладає вивчений матеріал, використовуючи різноманітні джерела, здійснює аналіз, наводить приклади і характеристики та робить висновки, допускаючи при цьому окремі неістотні неточності на незначні помилки.
2/1	Здобувачем вищої освіти представлено неповну або незавершену практичну роботу, що виконана на достатньому аналітичному рівні з неточностями та помилками, без належного аналізу, характеристик та висновків.
1/0	Здобувачем вищої освіти представлено фрагментарне виконання практичної роботи, або завдання виконано з істотними неточностями та грубими помилками, без належного аналізу, характеристик та висновків.

Критерії оцінювання модульного контролю

Модульний контроль проводиться у тестовій формі. Здобувач вищої освіти дає відповідь на 40 запитань. Результати складання модульного контроля оцінюються у 20 балів автоматично відповідно до кількості правильно наданих відповідей. Кожне питання оцінюється в 0,5 балів.

Відповідність шкал оцінок якості засвоєння навчального матеріалу

Оцінка за національною шкалою для екзамену, КП, КР /заліку	Оцінка за шкалою КНУТД	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/ не зараховано	35-59	**FX**	**Незадовільно** (з можливістю повторного складання)
	0-34	**F**	**Незадовільно** (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)

3. Політика:

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;
- посилання 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, використані методики досліджень і джерела інформації.

3.2. Для отримання позитивної оцінки з дисципліни необхідно набрати в сумі мінімальну кількість балів (60) за виконання індивідуальних завдань (презентацій), поточний (тематичний)і модульний контролі.

3.3. Допускається визнання результатів навчання здобувачів вищої освіти, отриманих у неформальній освіті відповідно до «Положення про порядок визнання та перезарахування результатів навчання, здобутих шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти та визначення академічної різниці у Київському національному університеті технологій та дизайну».

3.4. Для отримання позитивної оцінки з дисципліни необхідно отримати мінімальну кількість балів за кожний вид роботи, що оцінюються в балах.

3.5. В разі несвоєчасного виконання робіт бали знижуються.

3.6. Перенесення терміну здачі робіт/перездача:

- з поважних причин роботи оцінюються без зниження максимального балу за умови завчасного повідомлення викладача або через старосту групи (документально) про причину затримки та строки перенесення здачі роботи;
- без поважних причин – зі зниженням максимального балу за виконані роботи.

3.7. При виявленні плагіату робота не зараховується, видається інше індивідуальне завдання або інший варіант тестів для поточного (тематичного) і модульного контролю. За нову роботу знижується максимальний бал.
3.8. Пропущені заняття обов’язково потребують відпрацювання за індивідуальним графіком, погодженим з викладачем.