

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 онлайн; використання здобутих під час навчання знань для використання маркетингового інструментарію щодо здійснення заходів з формування, підтримки та відновлення репутації бренду.

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 онлайн 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 формуванні 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 |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|------|
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | | |
| 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 20 | 100 |

Розподіл балів за видами робіт

| Види робіт, що оцінюються в балах | T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | 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 контролю 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;
- 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. Для отримання позитивної оцінки з дисципліни необхідно набрати в сумі мінімальну кількість балів (60) за виконання індивідуальних завдань (презентацій), поточний (тематичний) і модульний контроль.

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.