



Силабус
навчальної дисципліни
Організація та управління підприємствами ГКТС
2024-2025 навчальний рік

Освітня програма	Менеджмент готельного, курортного та туристичного сервісу
Спеціальність	073 Менеджмент
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)

Викладач	Швачко Вікторія Анатоліївна
Посилання на сайт	https://edu.bdpu.org/course/view.php?id=258
Контактний тел.	-
E-mail викладача:	shvachko.tory@gmail.com va_shvachko@bdpu.org.ua
Графік консультацій	Індивідуально із застосуванням дистанційних технологій

Обсяг курсу на поточний навчальний рік:

Кількість кредитів/ годин	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Звітність
6 (180 год)	30 год.	30 год.	120 год.	Екзамен Захист курсової роботи

Семестр: осінній (7 семестр)

Мова навчання: українська

Ключові слова: менеджмент, підприємства готельного, курортного та туристичного сервісу, класифікація, організаційна структура управління, дизайн інтер'єрів підприємств ГКТС, готельний етикет, організація харчування, управління безпекою, сертифікація та стандартизація.

Мета курсу - оволодіння теоретичними знаннями щодо створення, організації та діяльності готельних, курортних та туристичних підприємств і формування у майбутніх менеджерів практичних навичок управлінської роботи в готельному, курортному та туристичному сервісі.

Предметом вивчення є основні поняття менеджменту готельного, курортного та туристичного сервісу; системний підхід до організації та управління підприємствами готельного, курортного та туристичного сервісу; засвоєння механізму управління в готельному, курортному та туристичному сервісі; формування управлінських навичок діяльності у готельному, курортному та туристичному сервісі; формування навичок самостійного творчого використання теоретичних знань та вмінь організації та управління підприємствами готельного, курортного та туристичного сервісу.

Компетентності та програмні результати навчання:

Загальні: ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. **Спеціальні:** СК1. Здатність визначати та описувати характеристики організації. СК3. Здатність визначати перспективи розвитку організації. СК5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту. СК7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту. СК 16. Розуміти сутність, складові елементи, ознаки та

характеристики туристичної дестинації. СК 17. Здатність визначати перспективні напрямки розвитку та конкурентні переваги підприємств ГКТС.

Програмні результати навчання: ПРН3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства. ПРН4. Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень. ПРН5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.

ПРН7. Виявляти навички організаційного проектування. ПРН8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації. ПРН9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи. ПРН10. Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації. ПРН12. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації. ПРН18. Застосовувати інструменти менеджменту в управлінні розвитком підприємств ГКТС. ПРН19. Виявляти вміння враховувати специфіку та рекреаційно-туристичний потенціал території при формуванні та управлінні туристичними дестинаціями.

Зміст курсу: Сутність управління підприємствами готельного, курортного та туристичного сервісу. Державна туристична політика України. Нормативна база. Типизація та класифікація підприємств ГКТС. Реалізація функцій менеджменту в діяльності готельних підприємств. Система управлінських процесів готельних підприємств. Архітектурно-планувальна організація споруд підприємств ГКТС. Створення сучасного інтер'єру готельних (курортних, туристичних) підприємств. Культура обслуговування та службовий етикет. Організаційні засади створення туристичних підприємств. Основні аспекти управління туристичними підприємствами. Договірні відносини в туристичній індустрії. Організація управління підприємствами туристичної індустрії. Інтеграційні процеси в керуванні підприємствами туристичної індустрії. Поняття індустрії здоров'я та її структура. Організація управління курортами, форми курортної діяльності. Регулювання санаторно-курортної діяльності в Україні. Економічні аспекти управління курортами. Організація та управління закладами харчування в курортних (готельних) підприємствах. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка. Основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні та особливості змісту програм обслуговування. Ефективний менеджмент – управління орієнтоване на клієнта. Організація безпеки підприємств курортного (готельного, туристичного) сервісу. Організація обліку та зберігання матеріального майна підприємств курортного (готельного) сервісу.

Методи навчання: лекція, пояснювально-демонстраційний, метод дистанційного навчання (відео-конференції, консультації), застосування комп'ютерних інформаційних технологій (PowerPoint), вирішення ситуаційних задач, дослідна робота, навчальна дискусія, методи контролю і самоконтролю: усного, письмового; робота з літературою, самонавчання, самостійне спостереження, проблемно-пошукові, консультації.

Політика курсу (особливості проведення навчальних занять):

Безпека. Оскільки основним пріоритетом в умовах дії воєнного стану залишається Ваша безпека, будь ласка, у разі оголошення повітряної тривоги або ракетних ударів попередьте про це викладача, припиняйте заняття та переходьте в укриття. Якщо немає можливості спуститися в укриття (або його просто немає поблизу), то дотримуйтеся правила двох стін. За можливості повідомте про свій стан після завершення (лекційного або практичного) заняття.

Відвідування занять. Викладачі та всі здобувачі, що вивчають цей курс, зобов'язуються дотримуватись положень університету (<https://bdpu.org.ua/normatyvna-baza-bdpu/regulations-of-education/organization-of-educational-activities/>) та розуміють, що за їх порушення несуть особисту відповідальність. Навчальний курс складається з лекцій, практичних занять,

самостійної та індивідуальної робіт. Відвідування занять з курсу є особистим вибором здобувача освіти. Підготовка до практичних занять передбачає усне опрацювання теоретичних питань та виконання практичних завдань, оприлюднених заздалегідь. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.

Якщо здобувач вищої освіти відсутній на заняттях, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача, а також має право на перескладання поточних оцінок. Перескладання відбувається у формі усної співбесіди. Підсумковий контроль у формі заліку складається з двох частин – тестова (розміщена на платформі MOODLE, тест має бути виконаний у день проведення заліку згідно розкладу) та суми балів за поточне оцінювання та виконання самостійної роботи і індивідуальних завдань. Здобувачі освіти, які отримали незадовільну підсумкову оцінку мають право на перескладання у встановлені терміни.

Академічна доброчесність, використання Chat GPT та професійна етика. Усі письмові роботи, що виконуються Вами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою <https://www.plag.com.ua/> та Detect Gpt. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перефразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело. Chat GPT можна використовувати під час підготовки до практичних занять чи самостійної роботи тільки у тому разі, якщо це прописано в політиці до самого завдання. У інших випадках робота буде повернена Вам на доопрацювання.

Дедлайни. Дедлайни для здачі практичних завдань будуть вказані в розкладі курсу на платформі Moodle (<https://edu.bdpu.org/course/view.php?id=1766>). Прошу вас дотримуватися цих дедлайнів. Завдання, які подаються після встановленого терміну, можуть не бути прийнятні, якщо не було надано попереднього повідомлення про можливий зміщений дедлайн.

Комунікація. Базовою платформою для нашої взаємодії є Moodle (<https://edu.bdpu.org/course/view.php?id=1766>). Окремо також створено Telegram-групу, яка призначена для нашої активної комунікації, обміну ідеями, зберігання та обговорення матеріалів і, звісно, підтримки одне одного в навчанні та житті. В ній Ви можете залишати свої запитання, ділитися корисними ресурсами та завжди бути в курсі всіх важливих подій та оголошень від мене та одногрупників. Не соромтеся активно брати участь у дискусіях та запитувати рекомендації. Разом нам буде легше досягти успіху в навчанні та забезпечити стабільність вашого розвитку! Однак, цінуймо простір кожного. Тому Ваші особисті повідомлення приймаю в Telegram до 20:00 щодня. З моєї сторони, обіцяю відповідати на кожне повідомлення та теж дотримуватись встановленого правила.

Політика курсу може бути доповнена з урахуванням Ваших пропозицій.

Технічне й програмне забезпечення/обладнання, наочність: технічне, програмне або платформи/вебсервіси (Zoom, Moodle, ChatGPT, Canva, репозитарій та ін.); наочність (мультимедійні презентації, платформи або вебсервіси).

Система оцінювання та вимоги: підсумкова рейтингова оцінка з курсу не може перевищувати 100 балів та розподіляється наступним чином: заходи поточного контролю – не перевищують 50 балів, екзамен – не перевищує 50 балів. За кожен тему курсу здобувач отримує 0-2 бали: теоретична відповідь 0-1, самостійне виконання завдань 0-1.

Робота на практичних заняттях: Здобувач повинен розуміти зміст виконаної роботи (знати визначення понять, вміти пояснити значення і сенс будь-якого терміну, використовованого в роботі і т.п.). У процесі підготовки і виконання роботи здобувач може користуватися опорним конспектом, літературою, інформаційними ресурсами. Здобувач має право на доопрацювання роботи (за вказівками викладача) терміном до наступного заняття. Здобувач має право здати завдання після закінчення терміну при наявності індивідуального графіку. У разі пропуску занять, перевірка і захист практичної роботи здійснюється під час, що визначається викладачем.

За індивідуальну роботу: 0-1. Індивідуальна робота здобувачів вищої освіти враховує підготовку докладів, опрацювання нормативно-правових документів, написання наукових тез. Заслуховування докладів та додаткових завдань відбувається на практичних заняттях, що поширює знання здобувачів вищої освіти по окремим теоретичним і практичним питанням. Крім того, об'єктом індивідуальної роботи є матеріал, який не може бути опрацьований на практичних заняттях з причин обмеженого часу аудиторних занять.

Загальний бал складається з балів, отриманих за теоретичну відповідь, самостійне виконання практичних завдань з врахуванням прострочень і виправлень, індивідуальної роботи та екзамену.

Здобувач може отримати додаткові бали для підвищення загального результату за виконання таких видів робіт: участь у науковій конференції, круглому столі в університеті / за межами – 5-10 балів; підготовка презентації – до 2 балів; участь в іміджевих заходах, профорієнтаційній роботі тощо – до 3 балів.

Загальний бал складається з балів, отриманих за теоретичну відповідь, самостійне виконання практичних завдань з врахуванням прострочень і виправлень, індивідуальної роботи та екзамену.

Критеріями оцінювання курсової роботи є: – чіткість, повнота та послідовність розкриття кожного питання плану і теми роботи в цілому; – науковість стилю викладання; – відсутність орфографічних і синтаксичних помилок; – правильне оформлення роботи відповідно до стандартів.

Курсова робота, в якій розкрито тему, прореферовано необхідні літературні джерела, проаналізовано відповідні інформаційні та статистичні бази даних, проведено дослідження, сформульовано висновки без необхідного їх обґрунтування допускається до захисту, але не може бути оцінена вище ніж «задовільно».

Робота, в якій зроблено власне оцінювання використаних літературних джерел, самостійно проаналізовано підібраний матеріал, звітні дані підприємства або організації, на базі яких досліджувалася тема, проведено комплексні дослідження, зроблено висновки та сформульовано пропозиції, але вони не є достатньо аргументованими, може бути оцінена на «добре».

Робота, в якій зроблено власне оцінювання різних літературних джерел, використано сучасні методи дослідження, побудовано формалізовану модель проблеми, проведено комплексні дослідження, розрахунки і на їх основі - аргументовано висновки та обґрунтовано пропозиції, а результати дослідження практичне значення і рекомендоване до впровадження може бути оцінена на «відмінно».

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточне оцінювання та самостійна робота												Екзамен	Сума
М 1		М 2		М 3		М 4		М 5		М 6			
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3	Змістовий модуль 4	Змістовий модуль 5	Змістовий модуль 6	Змістовий модуль 7	Змістовий модуль 8	Змістовий модуль 9	Змістовий модуль 10	Змістовий модуль 11	Змістовий модуль 12	50	100
5	4	3	2	5	5	6	4	4	4	4	4		

	Кількість балів					
	Лекція	Практ. робота	Лаб. робота	Сам. робота	Інд. робота	Разом
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
Модуль 1						
Змістовий модуль 1.						
Тема 1		0-1		0-1		0-2
Тема 2		0-1		0-1		0-1
Тема 3		0-1		-		0-1
Разом за змістовим модулем 1		0-3		0-2		0-5
Змістовий модуль 2.						
Тема 4.		0-1		0-1		0-2
Тема 5		0-1		0-1		0-2
Разом за змістовим модулем 2		0-2		0-2		0-4
Модуль 2						
Змістовий модуль 3.						
Тема 6		-		0-1		0-1
Тема 7		0-1		0-1		0-2
Разом за змістовим модулем 3		0-1		0-2		0-3
Змістовий модуль 4.						
Тема 8		0-1		0-1		0-2
Разом за змістовим модулем 4		0-1		0-1		0-2
Модуль 3						
Змістовий модуль 5.						
Тема 9		0-1		0-1		0-2
Тема 10		0-1		0-1		0-2
Тема 11				0-1		0-1
Разом за змістовим модулем 5		0-2		0-3		0-5
Змістовий модуль 6.						
Тема 12		0-1		0-2		0-3
Тема 13		0-1		0-1		0-2
Разом за змістовим модулем 6		0-2		0-3		0-5
Модуль 4						
Змістовий модуль 7.						
Тема 14		0-1		0-2		0-3
Тема 15		0-1		0-2		0-3
Разом за змістовим модулем 7		0-2		0-4		0-6
Змістовий модуль 8.						
Тема 16		0-1		0-1		0-2
Тема 17		0-1		0-1		0-2
Разом за змістовим модулем 8		0-2		0-1		0-4

1	2	3	4	5	6	7
Модуль 5						
Змістовий модуль 9.						
Тема 18		0-1		0-3		0-4
Разом за змістовим модулем 9		0-1		0-1		0-4
Змістовий модуль 10.						
Тема 19		0-1		0-1		0-2
Тема 20		0-1		0-1		0-2
Разом за змістовим модулем 10		0-2		0-2		0-4
Модуль 6						
Змістовий модуль 11.						
Тема 21		0-1		0-3		0-4
Разом за змістовим модулем 11		0-1		0-3		0-4
Змістовий модуль 12.						
Тема 22		0-1		0-1		0-2
Тема 23		0-1		0-1		0-2
Разом за змістовим модулем 12		0-2		0-2		0-4
Разом за ЗМ		0- 20		0-25		0-50
Екзамен						0-50
Всього						0-100

За підсумками навчання за семестр здобувач вищої освіти може отримати 100 балів із розрахунку: 50 балів за поточне оцінювання, 50 – підсумковий контроль (у формі тесту).

Підсумкова кількість балів визначається за формулою:

$$K = T1 + T2 + T3 + T4 + T5 + \dots + T14 + ПК = 100,$$

де К – загальна кількість балів,

T1, T2, T3, T4, T5, T6...T14 – кількість балів за темами,

ПК – кількість балів за підсумковий контроль.

Розподіл балів за виконання курсового проекту (роботи)

Попереднє оцінювання якості курсової роботи науковим керівником	Захист роботи	Сума
до 80	до 20	100

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка за бальною шкалою, що використовується в Університеті	Оцінка за шкалою ЄКТС
90-100	А
78-89	В
65-77	С
58-64	D
50-57	Е
35-49	FX (з можливістю повторного складання)
1-34	F (з обов'язковим повторним вивченням ОК)

Список рекомендованих джерел

Базова

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник - 3-тє вид. К.: Центр навчальної літератури, 2018. 342 с.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. Навч. посіб. 3-тє вид. К.: Центр учбової літератури, 2019. 280 с.
3. Бабіна Н.І. «Організація та управління підприємствами готельного, курортного та туристичного сервісу. Навч.-метод. посіб. Бердянськ: ФО-П Ткачук О.В., 2013. 110с.
4. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства.: навч. посіб.: «Центр учбової літератури», 2017. 184 с.
5. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: навчальний посібник. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.
6. Сахно, Є.Ю., Дорош М.С., Ребенок А.В. Менеджмент сервісу: теорія та практика: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2017. 328 с.
7. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб./ Г.Б. Мунін, А.О. Зміюв, Г.О. Зінов'єв та ін.: за ред. С.І. Дорогунцова. К. : Ліра-К, 2005. 520 с.

Допоміжна

8. Байлік С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
9. Балашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства.: навч. посіб. К. : «Центр учбової літератури», 2012. 184 с.
10. Галасюк С.С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
11. Коркуна О., Холявка В., Демічковський А., Боратинський О., Кулик О., Піхур О. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник. Львів : Вид-во «Добра справа», 2019. 224с.
12. Токаренко О.І. Санаторно-курортна галузь під час війни: Проблеми управління / О.Токаренко, Т.Несторенко, О.Несторенко / Збірник науково-практичних матеріалів Міжнародного курортно-рекреаційного форуму: (Трускавець, 29 – 30 червня 2023 р.) / відп. ред. проф. Володимир Гуменюк. – Івано-Франківськ, ТУР-ІНТЕЛЕКТ. 2023. – 118 с. – Укр. та англ. мовами. С. 19-21
13. Health-resort industry in Ukraine: the underlying causes of changes / О.І. Токаренко, Т.П. Несторенко, О.В. Несторенко. Wroclaw Annual International Conference on Health and Lifestyle (WAICHL-2018), Wroclaw, May 24-25, 2018.
14. Health-resort complex development as a part of preventive medicine in the context of providing well-being / О.І. Токаренко, Т.П. Несторенко. *Economia. Wroclaw Economic Review*. 2017. Tom 23, nr. 4. P. 239-249
15. Токаренко О.І., Бабіна Н.І. Стандартизація та сертифікація послуг як інструмент управління якістю обслуговування на підприємствах готельної індустрії регіонів і країни в цілому. «Актуальні проблеми прогнозування розвитку економіки»: Монографія / за ред..О.І. Черняка, П.В. Захарченка. Бердянськ: Видавець Ткачук О.В., 2017. 371 с. /С. 346-357.
16. Токаренко О.І., Швачко В.А. Діагностика корпоративної культури підприємств курортної рекреаційно-туристичної сфери в Україні. Актуальні проблеми прогнозування поведінки складних соціально-економічних систем: Монографія / За ред. О.І. Черняка, П.В. Захарченка. Бердянськ : Видавець Ткачук О.В., 2016. 512 с. /С. 475-489.
17. Токаренко О.І., Леміш К.М. Санаторно-курортне лікування як чинник забезпечення якості життя населення. Міжнародна наукова інтернет-конференція «Modern Problems of

Improve Living Standards in a Globalized World», м.Бердянськ – Ополе – Слов'янськ, 8 грудня 2016 р. р. 51-57

18. Токаренко О.І., Леміш К.М., Бабіна Н.І. Віртуалізація діяльності підприємств туристичної та готельної сфери. Науковий журнал «Інтелект ХХІ». 2020. №6. URL:<http://www.intellect21.nuft.org.ua/index.php/6-2020>

19. Токаренко О.І., Черемісіна Т.В., Бабіна Н.І. Цифрові технології у міжнародному туризмі та готельній індустрії. Фаховий електронний науково-практичний журнал «Інфраструктура ринку». 2020. №44. URL: www.market-infr.od.ua/

Інформаційні ресурси

20. Державний комітет по стандартизації, метрології та сертифікації. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/>

21. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

22. Портал Менеджмент. URL: <http://www.management.com.ua/methodology.php/>