

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
готельного, ресторанного бізнесу
і крафтових технологій
Протокол №16 від 22.08.2025 р.



ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань
Спеціальність
Освітній рівень
Освітня програма

**Ж Транспорт та послуги
Ж2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
другий (магістерський)
Готельно-ресторанна справа**

Статус дисципліни

Мова викладання, навчання та оцінювання

вибіркова

українська

Розробник:
к.е.н., доцент

Владлен ЖУКОВ

Завідувач кафедри
готельного, ресторанного
бізнесу і крафтових
технологій

Оксана ДАВИДОВА

Гарант програми

Оксана ДАВИДОВА

Харків
2025

ВСТУП

Актуальність навчальної дисципліни «Управління персоналом та конфліктологія» передбачає послідовний цільовий виклад основних моральних норм, які визначають ставлення людини до свого професійного обов'язку. Моральні відносини людей у трудовій сфері регулює професійна етика. Суспільство може нормально функціонувати і розвиватися тільки в результаті безперервного процесу виробництва матеріальних і духовних цінностей.

Специфіка норм моралі в тому, що її приписи мають загальнолюдський характер, їх знання необхідне в різних ситуаціях спілкування людей.

Мета навчальної дисципліни «Управління персоналом та конфліктологія» навчити здобувачів вищої освіти розрізняти психологічні особливості та функціональні стани працівників під час виконання професійних обов'язків. Дисципліна «Управління персоналом та конфліктологія» досліджує взаємодію між фахівцями як спосіб їхнього існування та діяльності. Вона висвітлює філософські, етичні та психологічні сторони комунікації у бізнесі. Також у межах курсу існують сучасні стратегії ділового спілкування, які базуються на принципах гуманістичної етики.

Мета досягається через вивчення основних теоретичних проблем, пов'язаних з діловим спілкуванням як інтегративної наукової дисципліни, що досліджує спілкування як форму людського буття та основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії, розглядає філософські, етичні, психологічні аспекти ділової комунікації, пропонує сучасні стратегії ділового спілкування на основі гуманістичної етики.

Завданнями навчальної дисципліни є опанування теорією та практикою ділового спілкування, як інтегративної наукової дисципліни, формування вмінь та навичок моделювання міжособистісних стосунків в межах професійної діяльності, оволодіння комунікативною компетенцією на підставі етичного досвіду світової культури.

У межах першого модуля студенти здобудуть знання з планування, підбору, навчання, оцінки й мотивації персоналу, що є основою ефективного управління людськими ресурсами.

Другий модуль зосереджений на вирішенні конфліктів, формуванні лідерського потенціалу майбутніх менеджерів: розгляд стилів лідерства, розвиток емоційного інтелекту, ефективна командна взаємодія, управління конфліктами та організаційними змінами. Курс забезпечує інтеграцію теоретичних знань і практичних кейсів які сприяють розвитку управлінського мислення, що дозволяє уникнути конфлікту як соціального феномена.

Предметом навчальної дисципліни «Управління персоналом та конфліктологія» є закономірності, принципи, методи та механізми формування, розвитку й ефективного використання трудового потенціалу організації, а також причини виникнення, динаміка перебігу та способи конструктивного врегулювання конфліктів у трудовому колективі.

Об'єктом навчальної дисципліни «Управління персоналом та конфліктологія» є персонал організацій (підприємств, установ), а також конфліктні відносини, що виникають між працівниками в процесі їхньої спільної трудової діяльності.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл.1

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН 1	ЗК 2, СК 1, СК 2
РН 4	ЗК 1, ЗК 5, СК 1, СК 2
РН 6	ЗК 2, ЗК 3, ЗК 5, СК 1, СК 2
РН 11	ЗК 2, ЗК 6, СК 1

де, ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології

ЗК6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні

СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу

СК2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН 1. 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.

РН 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг.

РН 6. Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності.

РН 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Сучасні напрями управління персоналом

Тема 1. Методологічні аспекти управління персоналом

1.1. Персонал як об'єкт управління

Менеджмент персоналу. Сучасні методи, залучення персоналу до регулярного проходження оцінки, включаючи самоаналіз та саморозвиток. Класифікація цілей оцінки, яка розроблена Д. Мак - Грегором. Процес оцінювання персоналу підприємства

1.2. Суть, функції та методи управління персоналом

Необхідність та значення оцінювання персоналу.

1.3. Система управління персоналом на підприємстві

Тема 2. Оцінювання персоналу

2.1. Практичні аспекти організації оцінювання персоналу підприємств готельно-ресторанного підприємства

Впровадження у систему оцінювання персоналу підприємства пропонуємо розглянути наступні методи оцінювання, які широко використовуються на практиці як вітчизняними, так закордонними компаніями

2.2. Методичне забезпечення обґрунтування вибору методів оцінювання персоналу підприємств сфери послуги.

SWOT - аналіз діючої системи оцінювання персоналу. Методи багатокритеріального аналізу.

Тема 3. Мотивація та стимулювання персоналу

3.1. Мотивація та стимулювання персоналу. Ключова складова управління організацією, яка визначає ефективність використання людських ресурсів і безпосередньо впливає на прибутковість та конкурентоспроможність бізнесу. Хоча ці два поняття часто використовують як синоніми, між ними є принципова різниця: Мотивація — це внутрішнє спонукання людини до дії, що базується на її власних потребах, цінностях та інтересах (самотивація)..

Стимулювання — це зовнішній вплив на працівника за допомогою матеріальних чи моральних засобів з метою змусити або зацікавити його працювати краще.

3.2. Сучасні теорії мотивації. Змістовні теорії (фокусуються на потребах людини): Ієрархія потреб Абрахама Маслоу, Двофакторна теорія Фредеріка Герцберга. Теорія трьох потреб Девіда Мак Клеелланда: Процесуальні теорії

(аналізують поведінку працівника). Теорія очікувань Віктора Врума. Теорія справедливості Стейсі Адамса.

3.3. Класифікація методів стимулювання персоналу. Ефективний менеджмент поєднує комплекс різних стимулів для досягнення найкращих результатів. **Матеріальні грошові стимули:** Базова заробітна плата. Премії за результати (KPI), бонуси та надбавки. Участь у прибутках компанії. Матеріальні негрошові стимули (соціальний/компенсаційний) пакет

3.4. Класифікація методів стимулювання персоналу

Ефективний менеджмент поєднує комплекс різних стимулів для досягнення найкращих результатів: **Матеріальні грошові стимули:** Базова заробітна плата, Премії за результати (KPI), бонуси та надбавки, Участь у прибутках компанії.

3.5. Матеріальні негрошові стимули (соціальний/компенсаційний пакет), Нематеріальні (морально-психологічні) стимули: Публічне визнання (похвала, грамоти, статус "найкращий працівник"). Комфортна корпоративна культура та дружня атмосфера. Гнучкий графік роботи або можливість працювати віддалено. Чіткі перспективи кар'єрного та професійного зростання.

Тема 4. Соціальне партнерство в організації

4.1. Сутність та сторони соціального партнерства

На рівні окремого підприємства чи установи соціальне партнерство класифікується як локальний (об'єктовий) рівень соціального діалогу.

Основні сторони локального партнерства: Сторона працівників: представники найманих працівників (первинна профспілкова організація, профком або інші уповноважені трудовим колективом органи). Сторона роботодавця: власник організації, керівник (директор) або уповноважені ними особи / органи управління.

4.2. Основні принципи соціального партнерства

Взаємодія сторін в організації базується на міжнародних стандартах та національному законодавстві. Ключові принципи: Законність, Рівноправність сторін, Повага та врахування інтересів, Обов'язковість виконання угод, Відповідальність, Колективний договір.

Тема 5. Ефективність управління персоналом

Вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)

Згідно із Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», врегулювання відбувається через такі етапи: Примирна комісія: орган, що складається з рівної кількості представників обох сторін для пошуку компромісу. Трудовий арбітраж: залучення незалежних експертів та фахівців, якщо комісія не розв'язала проблему. Посередництво: залучення фахівців Національної служби за посередництва і примирення (НСПП). Страйк: крайній захід, тимчасова добровільна відмова працівників від виконання роботи, якщо примирні процедури не дали результату.

Змістовий модуль 2. Історико-теоретичні та практичні аспекти конфліктології

Тема 6. Історія становлення конфліктології

6.1. Сутність конфлікту та його структура

Суть конфлікту. Ознаки конфлікту. Структура конфлікту. Розвиток конфлікту відбувається за схемою:

Конфлікт = проблема + конфліктна ситуація + учасники конфлікту + інцидент.

6. 2. Предмет і об'єкт конфлікту

Предмет конфлікту. Об'єкт конфлікту. Характеристики об'єкта конфлікту. Відмінності між об'єктом і предметом конфлікту.

6. 3. Умови, в яких відбувається конфлікт

Середовище конфлікту. Макро- і мікросередовище. Характеристики конфлікту. Суб'єктивність сприйняття конфлікту.

6.4. Основні етапи та фази конфлікту

Виникнення і розвиток конфліктної ситуації. Усвідомлення конфліктної ситуації. Початок відкритої конфліктної взаємодії. Розвиток відкритого конфлікту. Вирішення конфлікту. Фази конфлікту.

Тема 7. Методи вивчення конфліктів

7.1 Найпоширеніші методи в конфліктології.

Експеримент, аналіз документів, опитування, спостереження.

7.2. Методи, які використовуються в конфліктології.

Статистичний метод, метод експертних оцінок, метод „картографії конфлікту”, комп'ютерний конвент-аналіз, примирні та арбітражні процедури, соціометрія.

7.3. Основні структурні елементи конфлікту.

Сторони конфлікту, предмет конфлікту, мотиви конфлікту, позиції сторін-конфліктерів.

7.3. Динаміка конфлікту

Фази конфлікту: передконфліктна ситуація, інцидент/привід, кульмінація, завершення конфлікту. Способи завершення конфлікту.

7.4. Функції конфлікту.

Конструктивні функції на загальному рівні. Конструктивні функції конфлікту на особистісному рівні. Деструктивні функції конфлікту на загальному рівні. Деструктивні функції конфлікту на особистісному рівні. Мотиви та цілі учасників взаємодії.

Тема 8. Характеристика конфлікту як соціального феномена

8.1. Сутність конфлікту та його структура

Суть конфлікту. Ознаки конфлікту. Структура конфлікту. Розвиток конфлікту відбувається за схемою:

Конфлікт = проблема + конфліктна ситуація + учасники конфлікту + інцидент.

8. 2. Предмет і об'єкт конфлікту

Предмет конфлікту. Об'єкт конфлікту. Характеристики об'єкта конфлікту. Відмінності між об'єктом і предметом конфлікту.

8. 3. Умови, в яких відбувається конфлікт

Середовище конфлікту. Макро- і мікросередовище. Характеристики конфлікту.

Суб'єктивність сприйняття конфлікту.

8.4. Основні етапи та фази конфлікту

Виникнення і розвиток конфліктної ситуації. Усвідомлення конфліктної ситуації. Початок відкритої конфліктної взаємодії. Розвиток відкритого конфлікту. Вирішення конфлікту. Фази конфлікту.

Тема 9. Теорії механізмів виникнення конфліктів

9.1. Технології ефективного спілкування в конфлікті.

Поняття технологій ефективного спілкування та їх основний зміст. Способи, прийоми і засоби спілкування, які забезпечують взаємне розуміння.

9.2. Основні змістовні аспекти процесу спілкування.

Спілкування як складний соціально-психологічний процес. Основні змістовні аспекти: комунікативний, інтерактивний і перцептивний.

9.3. Основне (істотне) протиріччя процесу спілкування в конфлікті.

Психологічний закон спілкування. Правила і норми спілкування.

9.4. Психологічний закон спілкування.

9.5. Основні правила ефективного спілкування в конфлікті.

9.6. Технології раціональної поведінки в конфлікті. Раціональна поведінка в конфлікті.

Тема 10. Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті

10.1. Формули конфліктів

Три формули конфліктів залежно від природи їх виникнення. Класифікація конфліктогенів. Закон ескалації конфліктогенів. Два основних правила безконфліктної взаємодії.

10.2. Теорія трансактного (трансакційного) аналізу

Основні положення теорії трансактного аналізу. Поведінкові характеристики основних трансакцій. Трансакції, що перетинаються.

10.3. Технологія управління конфліктом

Два аспекти управління конфліктами. Основна мета управління конфліктами. Зміст управління конфліктами. Прогнозування конфлікту. Попередження конфлікту. Стимулювання конфлікту. Регулювання конфлікту. Етапи регулювання конфлікту. Вирішення конфлікту. Форми і способи вирішення конфлікту.

10.4. Створення психологічної привабливості однієї людини для іншої як ділового партнера. Конструктивне вирішення конфлікту. Технології конструктивного спілкування. Основний зміст технологій конструктивного спілкування в конфліктній взаємодії. Самоконтроль над емоціями в конфліктній взаємодії. Способи подолання гніву.

Перелік практичних (семінарських) та / або лабораторних занять / завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) занять

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1 Завдання 1	Розглянути головні завдання управління персоналом: Підбір і набір: Пошук та наймання кваліфікованих працівників. Адаптація: Допомога новим співробітникам освоїтися на робочому місці. Сучасні методи, залучення персоналу до регулярного проходження оцінки, включаючи самоаналіз та саморозвиток. Процес оцінювання персоналу підприємства. В чому полягають переваги професії менеджер з персоналу?
Тема 2. Завдання 2	Розглянути методи оцінювання, які широко використовуються на практиці як вітчизняними, так закордонними компаніями
Тема 3. Завдання 3	Розглянути сучасні теорії мотивації. Стимулювання, як зовнішній вплив на працівника за допомогою матеріальних чи моральних засобів
Тема 4. Завдання 4	Соціальне партнерство в організації. Навести приклади локального партнерства
Тема 5. Завдання 5	Розглянути та вирішити колективні трудові спори (конфлікти).
Тема 6. Завдання 6.	Розкрийте сутність поняття «конфлікт». Охарактеризуйте основні типи конфліктів. Розкрийте сутність основних конфліктів у готельно-ресторанному господарстві. Які причини зумовлюють конфліктні ситуації в готелях та ресторанах?
Тема 7. Завдання 7.	Найпоширеніші методи в конфліктології: експеримент, аналіз документів, опитування, спостереження Розглянути ситуаційні вправи приклади конфлікту: передконфліктна ситуація, інцидент/привід, кульмінація, завершення конфлікту. Способи завершення конфлікту.
Тема 8. Завдання 8.	Розкрийте сутність дій менеджера під час управління конфліктом. Охарактеризуйте основні методи усунення і запобігання конфліктам. Ситуаційні вправи.
Тема 9. Завдання 9.	Розробка планів морального здоров'я колективу? Що таке демократичне волевиявлення колективу? Яка реальна умова розвитку підприємства? Моральні цінності колективу. Складові підприємницької етики. Система управління персоналом. Якими основними навичками повинен володіти менеджер ресторану? Етапи протікання конфлікту за Мейсоном. Методика вирішення конфлікту. Ситуаційні вправи.
Тема 10. Завдання 10.	Розглянути технології ефективного спілкування та їх основний зміст. Практичне заняття «Ефективне спілкування і раціональна поведінку в конфлікті» (проводиться методом відпрацювання тренінгових вправ). Ситуаційні вправи. Контрольний тест. Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Контрольна робота.

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми	Зміст
Тема 1 – 10	Вивчення лекційного матеріалу. Читання та конспектування літературних джерел інформації. Підготовка до практичного заняття.
Тема 1-10.	Виконання компетентнісно-орієнтовані завдання. Підготовка до поточної контрольної роботи.
Тема 4	Підготовка творчого завдання
Тема 3,8.	Підготовка презентації

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) та / або лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічний карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При викладанні навчальної дисципліни «Управління персоналом та конфліктологія» для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачено застосування таких методів навчання та викладання як: проблемні лекції, лекції-візуалізації, міні-лекції, дебати, дискусії, робота в малих групах, мозкові атаки, ділові ігри, презентації, ментальні карти, модерація, круглі столи, майстер класи, міні-тренінги.

У процесі викладання навчальної дисципліни «Управління персоналом та конфліктологія» для реалізації визначених компетентностей освітньої програми та активізації освітнього процесу на лекційних та практичних заняттях передбачено застосування таких методів навчання як: міні-лекції (Тема 1, 2,), лекції-візуалізації (Тема 4), проблемні лекції (Тема 5, 9,10), Міні-тренінг (Тема 6,10), семінари-дискусії (Тема 7), Презентації (Тема 8), ділові ігри (Тема 3).

Під час проведення лекційних, практичних занять використовуються: пояснювально-ілюстративний, репродуктивні, проблемне викладання, частково-пошуковий, дослідницький методи викладання.

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

- для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит) : максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу вищої освіти скласти екзамен (іспит) – 35 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувачів вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формах семестрового екзамену (іспиту). Складання семестрового іспиту здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит) – сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: Компетентнісно-орієнтовані завдання (40 балів), контрольні роботи (10 балів), тестовий контроль (10 балів).

Семестровий контроль: Екзамен (40 балів)

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання для навчальної дисципліни.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський національний економічний університет
імені Семена Кузнеця

Напрямок підготовки «Готельно- ресторанна справа»

Кафедра: «Готельного, ресторанного бізнесу і крафтових технологій»

Факультет: Навчально-науковий інститут економіки і права

Дисципліна «Управління персоналом та конфліктологія»

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ

Завдання 1 (теоретичне) – оцінювання у межах 15 балів

Характеристика ситуації: охарактеризуйте основні погляди на співвідношення загальнолюдських етичних принципів і етики бізнесу. **Зробіть висновки.**

Завдання 2 (теоретичне) – оцінювання у межах 15 балів

Дати правильне визначення

1	Актуалізація	
2	Актуалізатор	
3	Бізнес	
4	Опишіть схему розвитку конфлікту	
5	Ділове спілкування	
6	Діловий протокол	
7	Діловий етикет	

8	Етика ділових відносин	
9	Об'єкт конфлікту	
10	Опишіть характеристику конфлікту	
11	Компроміс	
12	Мораль	
13	Мовний етикет	
14	Кадрове планування –	
15	Професійна етика –	
Завдання 3 (тести) – оцінювання у межах 10 балів		
1	Види корпоративної етики	а) традиційна, висококваліфікована, інноваційна і громадська; б) інноваційна, інвестиційна, висококваліфікована і громадська; в) традиційна, професійна, інноваційна і громадська.
2	Конфлікт	а) це такий стан відносин, коли неможлива або навіть відсутня згода між сторонами; б) це такий стан відносин, коли неможлива згода між сторонами; в) це такий стан відносин, коли відсутня згода між сторонами.
3	Фахівці виділяють всього три основних модальності:	а) аудіал, візуал, кінестетик; б) аудіал, візуал, теоретик; в) візуал, кінестетик, практик.
4	Від чого залежить роль конфлікту	а) в основному, залежить від того, наскільки ефективно їм управляють; б) в основному, залежить від того, наскільки його ефективно припиняють; в) в основному, залежить від того, наскільки ефективно не дають йому виникнути.
5	Скільки існує видів керування конфліктною ситуацією	а) два; б) один; в) багато.
6	Основні функціональні обов'язки персоналу підприємств готельного господарства викладені у:	а) відповідних типових положеннях і інструкціях; б) програмі розвитку підприємства; в) наказах по персоналу.
7	Що головне в обслуговуванні гостя персоналом готельного підприємства	а) клієнт; б) виробничий процес; в) самоповага.
8	Найбільш тісно сучасна конфліктологія пов'язана із..	а) соціологією; б) психологією; в) економікою.
9	Скільки фаз передбачає динаміка конфлікту	а) п'ять; б) три; в) чотири.
10	На які групи розділяються функції конфлікту	а) конструктивні, деструктивні; б) конструктивні, позитивні; в) деструктивні, негативні.

ЗАТВЕРДЖЕНО на засіданні кафедри готельного і ресторанного бізнесу
(Протокол № 8 від 21.03.2025р.)

Завідувач кафедри, д.е.н., проф.

О. Ю. Давидова

Екзаматор, к.е. н., доц.

В.В. Жуков

Критерії оцінювання

Підсумкові бали за екзамен складаються із суми балів за виконання всіх завдань, що округлені до цілого числа за правилами математики.

Алгоритм вирішення кожного завдання включає окремі етапи, які відрізняються за складністю, трудомісткістю та значенням для розв'язання завдання. Тому окремі завдання та етапи їх розв'язання оцінюються відокремлено один від одного таким чином:

Завдання 1 (теоретичне). (15 балів)

Завдання 2 (теоретичне). (15 бали)

Критерії оцінювання при відповіді на теоретичні питання:

15-12 – Здобувач правильно та повністю відповідає на поставлене питання, вміє пояснити сутність, надати класифікацію тощо; може навести приклади, вміє аргументувати свою думку

11-9 – Здобувач правильно відповідає на поставлене питання, проте не може навести приклади та не висловлює свою думку

8-5 – Здобувач правильно відповідає на поставлене питання. Проте дана відповідь не є вичерпною, або допущені окремі неточності

4-1 – Здобувач у цілому відповів на поставлене запитання, але не спромігся аргументувати свою відповідь, помилився у деяких поняттях, показав недостатні знання по заданому питанню

0 – Здобувач не відповів на поставлене запитання

Завдання 3 (тестове). (10 балів / 1 бал за кожну правильну відповідь)

Рекомендована література

Основна

1. Захарчин Г. М. Управління персоналом: навчальний посібник / Захарчин Г. М., Струтинська Л. Р., Любомудрова Н. П., Винничук Р. О.; Міністерство освіти і науки України, Національний університет "Львівська політехніка" 2019. – 468с.
2. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / О. А. Ніколайчук, Н. С. Приймак, О. А. Сімакова, А. В. Слащева, Ю. А. Горайнова, Ю. М. Коренець, О. А. Боднарук, О. А. Пусікова, Є. Г. Клевцов; ред. О. А. Ніколайчук. – Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. – 250с.
3. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. / С. М. Цвілій, Т. С. Кукліна, В. М. Зайцева – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. – 260 с.
4. Гаркавенко С. С. Маркетинг: підручник. URL: <https://westudents.com.ua/knigi/270-marketing-garkavenkoss.html> (дата звернення 30.09.2024).

5. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В. Інноваційні технології в туризмі та гостинності. Київ : Каравелов. 2022. 348 с.

Додаткова

6. Ряшко Г. М., Асауленко Н. В., Новічкова Т. П. Удосконалення сервісу на підприємствах індустрії гостинності шляхом проектування дегустаційних залів. Економіка харчової промисловості. 2021. Т.13. Вип. 1. С. 75-81.
7. Жуков В. Сутність та особливості процесу бізнес-планування у сфері готельного і ресторанного бізнесу Вісник Одеського національного університету імені І. І. Мечнікова. Серія: Економіка. – 2026. Т. 31. - Вип. 2(108). - С. 8-14.
[Вісник Одеського національного університету](#)
8. Жуков В. Підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанної індустрії XV Міжнародна науково-практична конференція «The impact of digital technologies and inventions on the future in education and business», 13-15 квітня 2026 р. м. Мюнхен, Німеччина.
<https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/39406>

Інформаційні ресурси

9. Види сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: http://studopedia.ru/2_7837_vidiservisnoy-deyatelnosti.html
10. Культура у взаємовідношенні фахівця і клієнта в процесі здійснення сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: <http://www.coolreferat.com/>
11. Масилова М. Г. Сервісна діяльність [Електронний ресурс]. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_dejatelnost/page0002.asp#hex30
12. Сервісна діяльність і її роль в обслуговуванні [Електронний ресурс]. URL: http://otherreferats.allbest.ru/marketing/00168495_0.html
13. Управління взаємовідносинами з клієнтами [Електронний ресурс]. URL: <http://economics.at.ua/publ/9-1-0-57>.