

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВЕТЕРИНАРНОЇ
МЕДИЦИНИ ТА БІОТЕХНОЛОГІЙ ІМЕНІ С.З. ГЖИЦЬКОГО
ФАКУЛЬТЕТ ЗЕМЛЕВПОРЯДКУВАННЯ ТА
ІНФРАСТРУКТУРНОГО РОЗВИТКУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ, РЕКРЕАЦІЇ ТА КРАЄЗНАВСТВА**



ЗАТВЕРДЖЕНО

Гарант освітньо-професійної
програми «Туризм і рекреація»
першого (бакалаврського)
рівня вищої освіти
к.е.н., доцент Оксана БЕРЕЗІВСЬКА

О. Березівська

**СИЛАБУС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА
«МЕНЕДЖМЕНТ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ»**

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ:

Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський) рівень

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Галузь знань - 24 Сфера обслуговування

Спеціальність – 242 Туризм і рекреація

Освітньо-професійна програма – «Туризм і рекреація»

Кількість кредитів – 3

Рік підготовки – 3, семестр – 5

Компонент освітньо-професійної програми – вибірковий, загальний.

Дні занять – відповідно до розкладу занять.

Консультації – онлайн і офлайн відповідно до графіку консультацій кафедри.

Мова викладання – українська.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА:



Березівська Оксана Йосипівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму, рекреації та краєзнавства

Контактна інформація:

Адреса: 80381, вул. В. Великого, 1,

м. Дубляни, Львівський район, Львівська область.

e-mail: berezivskaoj@lnup.edu.ua

Телефони: мобільний +38-067-800-78-31.

Читає освітні компоненти: Сервісологія, Технологія продажів у туризмі, Поведінка споживача, Туристичне країнознавство, Управління проектами в туризмі.

Викладачка з 25-річним досвідом, авторка та співавторка близько 180 наукових і навчально-методичних праць, з них 125 наукових та 50 навчально-методичного характеру, у тому числі 7 – у періодичних виданнях, які включені до наукометричних баз Scopus або Web of Science.

Основні напрями наукових досліджень: дослідження теоретичних, методичних та прикладних аспектів створення та ефективного функціонування підприємств індустрії гостинності та сфери туризму.

1. Анотація освітнього компонента.

Освітній компонент «**Менеджмент сфери гостинності**» спрямований на формування у здобувачів вищої освіти системного уявлення про закономірності, принципи, функції та сучасні підходи до управління підприємствами сфери гостинності. У межах освітнього компонента розглядаються теоретичні засади менеджменту гостинності, особливості побудови системи управління підприємствами, організація операційної діяльності, управління персоналом, якістю сервісу, клієнтським досвідом, ресурсами, витратами, доходами та ефективністю функціонування закладів гостинності.

Значна увага приділяється формуванню практичних умінь щодо прийняття управлінських рішень у сфері гостинності, координації роботи структурних підрозділів, забезпечення сервісної якості, підвищення конкурентоспроможності підприємства, впровадження інноваційних підходів, цифрових інструментів управління та принципів сталого розвитку. Освітній компонент орієнтований на поєднання теоретичної підготовки з прикладними аспектами управлінської діяльності в готельному, ресторанному та інших сегментах сфери гостинності.

Вивчення освітнього компонента дає можливість здобувачам опанувати інструменти аналізу управлінських процесів, оцінювання результативності діяльності підприємств гостинності, організації ефективної взаємодії з персоналом і споживачами послуг, а також підготуватися до професійної діяльності в умовах динамічного розвитку сервісної економіки, зростання вимог до якості обслуговування та посилення конкуренції у сфері гостинності.

Освітній компонент «**Менеджмент сфери гостинності**» є вибіркоким і належить до циклу загальної підготовки за освітньою програмою «Туризм і рекреація» спеціальності 242 Туризм і рекреація галузі знань 24 Сфера обслуговування, яка викладається в 5 семестрі в обсязі 3 кредити. Підсумковий контроль – залік.

2. Мета та завдання освітнього компонента.

Метою освітнього компонента є формування у здобувачів вищої освіти системних знань про теоретичні засади, принципи, функції, методи та сучасні інструменти менеджменту у сфері гостинності, а також набуття практичних умінь щодо організації, планування, координації, контролю й оцінювання діяльності підприємств гостинності з урахуванням вимог якості сервісу, ефективного використання ресурсів, управління персоналом, клієнтським досвідом, конкурентоспроможністю та сталим розвитком.

Завдання освітнього компонента:

- сформуванати у здобувачів вищої освіти цілісне розуміння сутності, структури, функцій і специфіки менеджменту у сфері гостинності;
- розкрити особливості організації системи управління підприємствами гостинності, їхніх структурних підрозділів і бізнес-процесів;
- навчити застосовувати методи планування, організації, мотивації та контролю в управлінні діяльністю закладів гостинності;
- сформуванати знання щодо управління операційною діяльністю, ресурсами, персоналом, якістю сервісу та клієнтським досвідом;
- розвинути вміння аналізувати результати діяльності підприємств гостинності, оцінювати їхню ефективність, конкурентні позиції та управлінські ризики;
- ознайомити з сучасними підходами до управління доходами, витратами, сервісними стандартами, цифровізацією та інноваціями у сфері гостинності;
- сформуванати навички прийняття обґрунтованих управлінських рішень у типових і проблемних ситуаціях професійної діяльності.

3. Пререквізити: Основи економіки, Організація туризму, Основи наукових досліджень, Правознавство та правове забезпечення.

4. Постреквізити: Економіка туристичного підприємства, Стандартизація та сертифікація туристичних послуг, Аналіз діяльності туристичних підприємств, Бізнес-планування у туризмі.

5. Результати навчання

Відповідно до освітньо-професійної програми «Туризм і рекреація» вивчення освітнього компонента забезпечує набуття здобувачами таких компетентностей та програмних результатів навчання:

Інтегральна компетентність	ІК. Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.
Загальні компетентності	К06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
Фахові (спеціальні) компетентності	К22. Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем. К24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.
Програмні результати навчання	ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

6. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Всього годин	
	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Семестр	5	5
Кількість кредитів/годин	3/90	3/90
Усього годин аудиторної роботи	42	10
в т.ч.:		
• лекційні заняття, год.	14	4
• практичні заняття, год.	28	6
• лабораторні заняття, год.	-	-
• семінарські заняття, год.	-	-
Усього годин самостійної роботи	48	80
Форма контролю	залік	залік

7. Дидактична карта освітнього компонента

Назви тем	Кількість годин											
	денна форма здобуття освіти (ДФЗО)						заочна форма здобуття освіти (ЗФЗО)					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
л		п	лаб.	інд.	с. р.	л		п	лаб.	інд.	с. р.	
Тема 1. Теоретичні засади менеджменту сфери гостинності	11	2	3			6	11	0,5	0,5			10
Тема 2 Організація та побудова системи управління підприємством гостинності	11	2	4			5	11	0,5	1			9,5
Тема 3. Операційний менеджмент у сфері гостинності	11	1	3			7	11	0,5	0,5			10
Тема 4. Менеджмент персоналу в закладах гостинності	12	2	4			6	12	0,5	1			10,5
Тема 5. Управління якістю сервісу та клієнтським досвідом	11	2	3			6	11	0,5	0,5			10
Тема 6. Управління доходами, витратами та комерційною ефективністю	11	2	4			5	11	0,5	1			9,5
Тема 7. Управління ресурсами, матеріально-технічною базою та безпекою підприємства гостинності	11	1	3			7	11	0,5	0,5			10
Тема 8. Стратегічний розвиток, інновації та сталий менеджмент у сфері гостинності	12	2	4			6	12	0,5	1			10,5
Усього годин	90	14	28			48	90	4	6			80

8. Перелік соціальних, універсальних, “м’яких” навичок (soft skills)

1. **Критичне мислення** – здатність аналізувати управлінські ситуації у сфері гостинності, виявляти проблеми, оцінювати альтернативні рішення та обґрунтовувати оптимальні управлінські дії.
2. **Комунікативні навички** – уміння чітко, коректно й професійно взаємодіяти з колегами, підлеглими, керівництвом, клієнтами, партнерами та іншими учасниками сервісного процесу.
3. **Уміння працювати в команді** – здатність ефективно співпрацювати в колективі, координувати спільні дії, підтримувати робочу атмосферу та досягати спільних результатів.
4. **Лідерські якості** – готовність брати відповідальність, організувати роботу персоналу, мотивувати команду, підтримувати дисципліну та спрямовувати колектив на досягнення цілей підприємства.
5. **Емоційний інтелект** – здатність розпізнавати емоційні стани інших людей, контролювати власні емоції, конструктивно реагувати на напружені ситуації та підтримувати якісну міжособистісну взаємодію.
6. **Клієнтоорієнтованість** – уміння розуміти потреби й очікування гостей, будувати сервісну взаємодію з урахуванням принципів доброзичливості, поваги та професійної етики.
7. **Стресостійкість** – здатність зберігати працездатність, самоконтроль і якість професійних рішень в умовах високого навантаження, конфліктів, багатозадачності та нестандартних ситуацій.
8. **Навички вирішення конфліктів** – уміння вчасно виявляти конфліктні ситуації, визначати їх причини, обирати конструктивні способи реагування та досягати взаємоприйнятних рішень.
9. **Адаптивність** – здатність швидко пристосовуватися до змін у зовнішньому середовищі, нових вимог ринку, особливостей клієнтських запитів і внутрішніх трансформацій підприємства.
10. **Організованість і тайм-менеджмент** – уміння раціонально планувати робочий час, визначати пріоритети, дотримуватися термінів і забезпечувати узгодженість управлінських та операційних процесів.
11. **Відповідальність** – готовність якісно виконувати професійні обов’язки, приймати наслідки власних рішень і дотримуватися стандартів професійної поведінки.
12. **Ініціативність** – здатність самостійно пропонувати ідеї щодо вдосконалення роботи підприємства, якості сервісу, організації праці та підвищення ефективності управління.
13. **Навички прийняття рішень** – уміння оцінювати ситуацію, працювати з інформацією, враховувати ризики, обирати доцільні варіанти дій і нести відповідальність за результат.
14. **Етична поведінка** – дотримання норм професійної етики, поваги до клієнтів і колег, толерантності, чесності та відповідального ставлення до службових обов’язків.
15. **Міжкультурна компетентність** – здатність ефективно взаємодіяти з представниками різних культур, враховувати культурні відмінності у спілкуванні та сервісному обслуговуванні.

16. **Креативність** – уміння генерувати нові підходи до організації сервісу, управлінських рішень, удосконалення клієнтського досвіду та розвитку підприємства гостинності.
17. **Навички самоосвіти та професійного розвитку** – здатність до постійного оновлення знань, опанування нових управлінських інструментів, технологій і сучасних практик у сфері гостинності.
18. **Цифрова грамотність у професійній діяльності** – уміння використовувати сучасні цифрові засоби комунікації, управління, контролю та аналізу для підвищення ефективності роботи у сфері гостинності.

Формат освітнього компонента – проведення лекцій і практичних занять та консультацій для кращого розуміння тем; виконання самостійної роботи здобувачами; проведення наукових досліджень та опублікування їх результатів (написання статей, тез конференцій, доповідей круглих столів і семінарів).

В карантинних умовах COVID-19 та воєнного стану в Україні допускається проведення лекцій і практичних занять у дистанційній формі з використанням платформ: Moodle, Microsoft Teams, Zoom, Skype, Viber.

9. Форми та методи навчання.

Лекційні заняття обов'язково супроводжуються мультимедійною презентацією і відбуваються у таких формах: лекція-діалог (лекція-бесіда), лекція-візуалізація, лекція-дискусія, проблемна лекція, лекція із запланованими помилками тощо. Практичні та семінарські заняття відбуваються у таких формах: робота в групах, мозкова атака, презентація, ділова гра, семінар-дискусія і т.д.

Стейкхолдери, практики, представники туристичного бізнесу, фахівці, залучені до викладання освітніх компонентів.

До викладання освітнього компонента долучаються представники органів державної виконавчої влади в галузі туризму, державних та приватних туристичних підприємств, туристичних кластерів, операторів, національних парків, підприємств готельно-ресторанного бізнесу, за участю яких проводяться так звані гостьові або виїзні заняття.

Остаточна оцінка розраховується наступним чином:

Види оцінювання	Кількість балів
Тема 1. Теоретичні засади менеджменту сфери гостинності	12
Тема 2 Організація та побудова системи управління підприємством гостинності	13
Тема 3. Операційний менеджмент у сфері гостинності	12
Тема 4. Менеджмент персоналу в закладах гостинності	13
Тема 5. Управління якістю сервісу та клієнтським досвідом	12
Тема 6. Управління доходами, витратами та комерційною ефективністю	13
Тема 7. Управління ресурсами, матеріально-технічною базою та безпекою підприємства гостинності	12
Тема 8. Стратегічний розвиток, інновації та сталий менеджмент у сфері гостинності	13
Разом	100 балів

Підсумкова оцінка з освітнього компонента «Менеджмент сфери гостинності» виставляється за 100-бальною шкалою з наступним переведенням у національну шкалу та шкалу ЄКТС.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, диференційованого заліку, курсового проєкту (роботи), практики, підсумкової атестації	для заліку
90–100	A	відмінно	зараховано
82–89	B	добре	
74–81	C		
64–73	D	задовільно	
60–63	E		
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Окремі теми або освітній компонент можуть бути перезараховані на підставі результатів навчання за неформальною або інформальною освітою.

Методи контролю та оцінювання

1. Усне опитування (фронтальне, індивідуальне, детальний аналіз відповідей здобувачів).

2. Письмова аудиторна та позааудиторна перевірка (письмове опитування, підготовка різних відповідей, рефератів, підготовка презентацій; написання та опублікування тез конференцій, доповідей круглих столів, семінарів, контрольні роботи (з конкретних питань тощо).

3. Практична перевірка (проведення опитування, здійснення моделювання ситуацій, складання моделей, виконання практичного завдання, аналіз виробничої інформації і т. д.).

4. Стандартизований контроль (тести).

5. Самоконтроль (самооцінка здобувача вищої освіти якості засвоєного навчального матеріалу з освітнього компонента в цілому, змістовного модуля чи окремої теми на основі передбачених у методичних рекомендаціях питань для самоконтролю).

6. Самооцінка (передбачає критичне ставлення здобувача до своїх здібностей і можливостей, об'єктивне оцінювання досягнутих результатів).

Види контролю: поточний контроль та залік.

10. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Кнодель Л. В. Готельний менеджмент : навч. підручник. Київ : ФОП Кандиба Т. П., 2019. 431 с.
2. Ford R. C., Sturman M. C. *Managing Hospitality Organizations: Achieving Excellence in the Guest Experience*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA : SAGE Publications, 2019. 576 p.
3. Lockwood A., Pantelidis I. S., Alcott P., Davis B. *Food and Beverage Management*. 6th ed. London ; New York : Routledge, 2018. 404 p.
4. Walker J. R., Walker J. T. *Introduction to Hospitality*. 8th global ed. Harlow : Pearson, 2021.
5. Wood R. C. *Hospitality Management: A Brief Introduction*. London : SAGE Publications Ltd, 2015. 209 p.

Допоміжний

1. Александрова С. А., Оболенцева Л. В., Світлична В. Ю. Економіка готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 142 с.
2. Басюк Т. П., Керанчук Т. Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. Київ : НУХТ, 2018. 360 с.
3. Левицька І. В. Готельна справа : навч. посіб. Вінниця : ПП «ТД «Едельвейс і К», 2015. 580 с.
4. Ніколайчук О. А. та ін. Готельно-ресторанний бізнес : навч. посіб. / за ред. О. А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с.
5. Чепурда Л. М., Таньков К. М., Куракін О. Б. Організація готельного господарства: теорія і практика : навч. посіб. Черкаси : Видавництво ЧДТУ, 2015.
6. Якименко-Терещенко Н. В., Александрова В. О., Жадан Т. А., Носирєв О. О., Стригуль Л. С., Чайка Т. Ю. та ін. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс. *Частина 1* : навч. посіб. / за заг. ред. Н. В. Якименко-Терещенко. Харків : НТУ «ХП», 2022. 549 с.
7. Feinstein A. H., Hertzman J. L., Stefanelli J. M. *Purchasing: Selection and Procurement for the Hospitality Industry*. 9th ed. Hoboken : Wiley, 2017.
8. Martin A. *The Practical Guide to Understanding and Raising Hotel Profitability*. 1st ed. London ; New York : Routledge, 2019. 190 p.
9. Nyheim P. D. *Technology Strategies for the Hospitality Industry*. 3rd ed. Harlow : Pearson, 2018.
10. Szende P., Dalton A. N., Yoo M. (eds.). *Operations Management in the Hospitality Industry*. Bingley : Emerald Publishing Limited, 2021.
11. Siu R. C. S. *Economic Principles for the Hospitality Industry*. 1st ed. London ; New York : Routledge, 2019. 232 p.
12. Walker J. R. *Supervision in the Hospitality Industry*. 9th ed. Hoboken : Wiley, 2020. 400 p.

Періодичні видання:

1. Науковий журнал «Географія та туризм».
2. Журнал «Карпати. Туризм. Відпочинок».
3. Журнал «Міжнародний туризм».
4. Журнал «Український туризм».
5. Журнал «Туризм сільський зелений».
6. Журнал «Маркетинг в Україні».
7. Journal of Sustainable Tourism.
8. Journal of Hospitality and Tourism Research.
9. Tourism, Culture and Communication.

11. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Бібліотечно-інформаційні ресурси – книжковий фонд, періодика та фонди на електронних носіях бібліотеки ЛНУВМБ імені С. З. Гжицького, державних органів науково-технічної інформації, наукових, науково-технічних бібліотек та інших наукових бібліотек України:

–Наукова бібліотека Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С. З. Гжицького, м. Дубляни, вул. В. Великого, 1.

–Львівська наукова бібліотека ім. Стефаника НАН України, вул. Стефаника, 2; тел. 74-43-72.

–Львівська обласна наукова бібліотека, просп. Шевченка, 13; тел.74-02-26.

–Наукова бібліотека ЛНУ ім. Франка, метод. Відділ, вул. Драгоманова, 17; тел. 296-42-41.

–Центральна міська бібліотека ім. Лесі Українки, вул. Мулярська, 2а; тел.72-05-81.

2. Електронні інформаційні ресурси мережі інтернет:

1. Віртуальне навчальне середовище ЛНУВМБ імені С. З. Гжицького.

URL: <https://moodle.lnup.edu.ua/>

2. Офіційний сайт Президента України. URL: <http://www.president.gov.ua/>

3. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: <https://www.rada.gov.ua/>

4. Офіційний сайт Міністерства економіки, довкілля та сільського господарства України. URL: <https://me.gov.ua/?lang=uk-UA>

5. Офіційний сайт Держстату України. URL: <https://stat.gov.ua/uk>

6. Офіційний сайт Головного управління статистики у Львівській області. URL: <http://www.lv.ukrstat.gov.ua/>

7. Офіційний сайт Журналу «Урядовий кур'єр». URL: <http://www.ukurier.gov.ua/>

8. Офіційний сайт Львівської національної бібліотеки України ім. В. Стефаника URL: <http://www.lsl.lviv.ua/>

9. Всесвітня рада з туризму та подорожей. URL: <https://www.wttc.org/>

10. Всесвітня туристична організація. URL: <https://www.untourism.int/>

11. Європейська туристична комісія. URL: <https://etc-corporate.org/>

12. Офіційний сайт Державного агентства розвитку туризму України. URL: <https://www.tourism.gov.ua/>

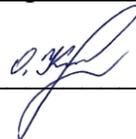
13. Національна туристична організація України. URL: <https://nto.ua/>

14. Асоціація лідерів турбізнесу України (АЛТУ). URL: <http://altu.com.ua/Altu/About/>
15. Асоціація ділового туризму України. URL: <http://btaukraine.com>
16. Асоціація індустрії гостинності України. URL: <https://aigu.com.ua/>
17. Громадська спілка «Всеукраїнська асоціація гідів». URL: <https://uaguides.com/>
18. Громадська спілка «Асоціація сприяння розвитку гастрономічного та винного туризму в Україні». URL: <https://foodtravel.com.ua/>
19. Спілка сільського зеленого туризму України. URL: <https://www.greentour.com.ua/history>
20. Українська асоціація медичного туризму. URL: <https://uamt.com.ua/UA/>
21. Львівська асоціація розвитку туризму. URL: <http://lart.lviv.ua/>
22. Туристична асоціація Івано-Франківщини. URL: <https://taif.org.ua/>
23. Громадська організація «Туристична асоціація Тернопілля». URL: <https://www.facebook.com/tatterno/>
24. Недержавна туристична організація у Великій Британії (АВТА – The Travel Association). URL: <https://www.abta.com/>
25. Американське товариство туристичних агентств (American Society of Travel Agents, ASTA). URL: <https://www.asta.org/>
26. Німецька асоціація туризму (DTV-Deutsche Tourismusverband). URL: <https://www.deutschertourismusverband.de/>
27. Японська асоціація туристичних агентств (JTA). URL: <https://www.mlit.go.jp/kankocho/en/about/index.html>
28. Асоціація турецьких туристичних агентств «TÜRSAB». URL: <https://www.tursab.org.tr/>

Силабус освітнього компонента розглянутий та схвалений
на засіданні кафедри туризму, рекреації та краєзнавства

Протокол №1 від 25 серпня 2025 року

В.о. завідувача кафедри _____



Оксана КРУПА

Погоджено навчально-методичною комісією
спеціальності Туризм і рекреація

Протокол № 1 від 27 серпня 2025 року

Голова НМКС _____



Оксана КРУПА

Затверджено рішенням навчально-методичної
ради факультету землепорядкування та
інфраструктурного розвитку

Протокол №1 від 28 серпня 2025 року

Голова НМРФ _____



Павло КОЛОДІЙ