

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

СИЛАБУС

нормативного освітнього компонента

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ І КОМУНІКАЦІЯ

підготовки бакалавра
спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа

Силабус освітнього компонента «УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ І КОМУНІКАЦІЯ» підготовки бакалавра, галузі знань J Транспорт та послуги, спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа

Розробник: Безсмертнюк Т. П., доцент кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації, кандидат географічних наук, доцент

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Терещук О. С.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

протокол № 1 від 26 серпня 2025 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма здобуття освіти	Галузь знань: J Транспорт та послуги Спеціальність: J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг Освітньо-професійна програма: Готельно- ресторанна справа Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Нормативний
Кількість годин/кредитів 120/4		Рік навчання – 1
ІНДЗ: немає		Семестр – 2
		Лекції – 24 год.
		Практичні – 30 год.
		Самостійна робота – 58 год.
		Консультації – 8 год.
		Форма контролю: екзамен
Мова навчання		Українська

II. Інформація про викладача

III: Безсмертнюк Тарас Петрович

Науковий ступінь: кандидат географічних наук

Вчене звання: доцент

Посада: доцент кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

Контактна інформація викладача:

Номер мобільного зв'язку: 0667009523

Електронна адреса: bezsmertniuk.taras@vnu.edu.ua

Дні занять (посилання: <http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi>)

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація освітнього компонента.

Освітній компонент «Управління персоналом і комунікація» є нормативним і належить до циклу професійної підготовки за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг галузі знань J Транспорт та послуги.

Освітній компонент спрямований на формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних знань і практичних навичок щодо управління персоналом та організації ефективної комунікації у сфері готельно-ресторанного бізнесу та кейтерингу. У межах освітнього компонента розглядаються сучасні підходи до кадрового менеджменту, формування та розвитку персоналу, управління командою, а також особливості професійної, міжособистісної та міжкультурної комунікації у сфері сервісу. Значна увага приділяється клієнтоорієнтованості, сервісній взаємодії та управлінню комунікаційними процесами в умовах високої конкуренції.

2. Пререквізити та постреквізити освітнього компонента.

Пререквізити: вивчення освітнього компонента базовано на таких попередніх освітніх компонентах як «Економічна теорія», «Вступ до фаху».

Постреквізити освітнього компонента: компетентності, що здобуваються під час вивчення цього освітнього компонента, потрібні для вивчення освітніх компонентів «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Аналіз діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства».

3. Мета і завдання освітнього компонента.

Мета освітнього компонента: формування у здобувачів освіти компетентностей щодо ефективного управління персоналом та здійснення професійної комунікації у сфері готельно-ресторанного бізнесу та кейтерингу.

Завдання освітнього компонента: засвоєння теоретико-методологічних засад управління персоналом; формування навичок планування, підбору та адаптації персоналу; оволодіння сучасними методами мотивації та оцінювання працівників; вивчення принципів формування ефективних команд; розвиток комунікативної компетентності у професійному середовищі; опанування технік ділового спілкування та переговорів; формування навичок управління конфліктами; вивчення міжкультурної комунікації у сфері гостинності.

4. Компетентності. Програмні результати навчання. Soft skills.

Загальні компетентності:

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

ЗК 05. Здатність працювати в команді;

ЗК 08. Навички здійснення безпечної діяльності;

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Фахові компетентності:

ФК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

ФК 04. Здатність формувати та реалізувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії;

ФК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

Результати навчання:

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг;

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства;

РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу;

РН 14. Організувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки;

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу;

PH 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості;

Soft skills освітнього компонента: комунікативна компетентність; емоційний інтелект; клієнтоорієнтованість; командна робота; лідерство; критичне мислення; адаптивність і гнучкість; стресостійкість; навички переговорів і публічних виступів.

5. Структура освітнього компонента.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю* /Бали
Змістовий модуль 1. Управління персоналом у сфері готельно-ресторанного бізнесу						
Тема 1. Теоретичні основи управління персоналом у сфері гостинності	10	2	2	5	1	УО, ДС/5
Тема 2. Кадрова політика підприємств готельно-ресторанного господарства	9	2	2	5	–	УО, ДС/5
Тема 3. Планування, підбір і адаптація персоналу	12	2	4	5	1	РМГ, ДС/5
Тема 4. Мотивація та стимулювання працівників у сфері сервісу	9	2	2	5	–	ДП, ДС/5
Тема 5. Оцінювання ефективності діяльності персоналу	12	2	4	5	1	РЗ/К, РМГ, ДС/10
Тема 6. Лідерство та управління командою у закладах гостинності	10	2	2	5	1	РЗ/К, РМГ, ДС/5
Разом за змістовим модулем 1	62	12	16	30	4	35
Змістовий модуль 2. Комунікація у професійній діяльності в індустрії гостинності						
Тема 7. Сутність та види професійної комунікації	9	2	2	5	–	УО, ДС/5
Тема 8. Ділове спілкування у готельно-ресторанному бізнесі	10	2	2	5	1	УО, ДС/5
Тема 9. Вербальні та невербальні засоби комунікації	9	2	2	5	–	РЗ/К, РМГ, ДС/5
Тема 10. Міжкультурна комунікація у сфері гостинності	10	2	2	5	1	РМГ, ДС/5
Тема 11. Комунікація з клієнтами та стандарти сервісу. Переговори та техніки переконання	11	2	4	4	1	РЗ/К, РМГ, ДС/10
Тема 12. Управління конфліктами у сфері обслуговування	9	2	2	4	1	РМГ, ДС/5
Разом за змістовим модулем 2	58	12	14	28	4	35
Види підсумкових робіт						
Модульна контрольна робота № 1						МКР, Т/15
Модульна контрольна робота № 2						МКР, Т/15
Усього годин / Балів	120	24	30	58	8	100

*Форми контролю: ДС – дискусія; ДБ – дебати; Т – тести; РМГ – робота в малих групах; РЗ/К – розв’язування задач/кейсів; УО – усне опитування; ДП – доповідь з презентацією; МКР – модульна контрольна робота.

6. Завдання для самостійного опрацювання.

Самостійна робота здобувачів освіти є обов'язковою складовою освітнього компонента та спрямована на поглиблення теоретичних знань та формування практичних компетентностей.

Самостійна робота з освітнього компонента передбачає:

- опрацювання теоретичного матеріалу (вивчення рекомендованих підручників, навчальних посібників та наукових статей; конспектування основних понять і категорій; опрацювання лекційних матеріалів та презентацій);
- підготовка до практичних занять, дискусій, роботи в групах, опитування;
- виконання домашніх завдань;
- опрацювання окремих тем або питань, що попередньо не обговорювалися та не розглядалися на заняттях;
- підготовка до поточного та підсумкового контролю (виконання тестових завдань; систематизація вивченого матеріалу; повторення навчального матеріалу; підготовка до модульного контролю та екзамену).

Контроль самостійної роботи здобувачів освіти здійснюється на практичних заняттях у формі поточного контролю та перевірки якості виконання домашніх завдань. Оцінювання самостійної роботи здійснюється в межах поточного оцінювання на практичних заняттях, підсумкового контролю на модульних контрольних роботах та екзамену.

Перелік питань та завдань для самостійної роботи

Підготовка есе «Роль персоналу у забезпеченні якості готельно-ресторанних послуг».

Аналіз кадрової політики підприємства гостинності.

Розробка профілю посади (адміністратор готелю/менеджер ресторану).

Складання програми адаптації нового працівника.

Аналіз мотиваційних програм у сфері гостинності.

Підготовка кейсу з управління конфліктною ситуацією.

Розробка сценарію обслуговування клієнта.

Аналіз міжкультурних особливостей обслуговування.

Підготовка презентації «Лідерство у сфері гостинності».

Розробка комунікаційної стратегії закладу.

Моделювання переговорів із клієнтом або партнером.

IV. Політика оцінювання

Основні принципи організації поточного й підсумкового контролю знань здобувачів освіти розкриває «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: <https://hell.your-objectstorage.com/vnustorage/s3fs-public/inline-files/2025-pro-potochne-i-pidsumk.otsinyuvannya.pdf>).

Політика викладача щодо здобувача освіти

Здобувач освіти зобов'язаний в повному обсязі оволодіти знаннями, вміннями, практичними навичками та компетентностями з освітнього компонента «Правове регулювання туристичної діяльності». При вивченні освітнього компонента «Правове регулювання туристичної діяльності» необхідно спиратися на конспект лекцій, рекомендовану основну та додаткову навчальну, наукову літературу. Вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії з проблем навчальної дисципліни. Високо оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: активно працювати на практичних заняттях (брати участь в обговоренні дискусійних питань); повною мірою долучатися до активних форм навчання; відпрацьовувати пропущені практичні заняття.

Здобувач освіти зобов'язаний відвідувати заняття всіх видів відповідно до встановленого розкладу з метою поточного та підсумкового оцінювання знань, не

запізнюватися, мати відповідний зовнішній вигляд. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися до учасників процесу навчання, бути толерантним, доброзичливим, виваженим у спілкуванні зі здобувачами освіти та викладачами, уважним і дотримуватися дисципліни та часових (строкових) параметрів навчального процесу.

Недопустимо: пропуски та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (крім випадків, передбачених методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання, наявність незадовільних оцінок за 50% і більше зданого теоретичного і практичного матеріалу.

Політика щодо академічної доброчесності

Обов'язковою вимогою є дотримання норм академічної доброчесності. Дотримання принципів академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань поточного та підсумкового контролю без використання зовнішніх джерел інформації (наприклад, окрім випадків, дозволених викладачем, підготовки практичних завдань під час заняття); надання достовірної інформації про результати власної (наукової) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування під час модульних контрольних робіт та екзамену заборонені (в т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час онлайн тестування.

Політика, стандарти та процедури дотримання академічної доброчесності у Волинському національному університеті імені Лесі Українки знайшли своє відображення в «Кодексі академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/Kodeks-akademichnoyi-dobrochesnosti.pdf>).

Вимоги до академічної доброчесності визначаються Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти і науково-педагогічних працівників Волинського національного університету імені Лесі Українки (посилання: <http://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/03/polozhennya-pro-antyplagiat.pdf>).

Політика щодо дедлайнів та перекладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений викладачем час. Перекладання будь-яких видів робіт, передбачених силабусом освітнього компонента, з метою підвищення підсумкової модульної оцінки, не дозволяється. Терміни підсумкового контролю, ліквідації академічної заборгованості визначає розклад заліково-екзаменаційної сесії.

Політика щодо визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та інформальній освіті

Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у Волинському національному університеті імені Лесі Українки на основі Порядку визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки (посилання: <https://surl.li/moqjac>).

Визнання результатів навчання, отриманих у формальній освіті, можливе: під час переведення здобувача освіти з іншого закладу вищої освіти; під час переведення, поновлення здобувача освіти до Волинського національного університету імені Лесі Українки; за результатами навчання в рамках програм академічної мобільності, програм «Подвійний диплом»; за результатами вступу на перший (бакалаврський) рівень на базі освітнього рівня «фаховий молодший бакалавр», освітньо-кваліфікаційного рівня «молодший спеціаліст»; за результатами навчання, здобутими з використанням елементів

дуальної освіти; під час навчання здобувача освіти у двох і більше закладах освіти або освітньо-професійних програм.

Результати навчання, здобуті шляхом неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у Волинському національному університеті імені Лесі Українки шляхом валідації. Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), які передбачені силабусом освітнього компонента.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або під час вивчення ОК, але довший термін, наприклад, не пізніше 01 грудня та 01 травня, враховуючи ймовірність непідтвердження здобувачем результатів такого навчання.

V. Підсумковий контроль

Форма підсумкового контролю – екзамен. Якщо підсумкова оцінка (бали) з освітнього компонента як сума підсумкових модульних оцінок становить не менше як 75 балів, то, за згодою здобувача освіти, вона може бути зарахована як підсумкова оцінка з освітнього компонента. За бажанням підвищити рейтинг здобувач освіти складає іспит в усній формі за екзаменаційними білетами. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 10 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульних контрольних робіт і додаються бали, набрані на екзамені. Екзаменаційна оцінка визначається в балах за результатами виконання екзаменаційних завдань за шкалою від 0 до 30.

Перелік питань до екзамену

1. Сутність управління персоналом як наукової категорії та його еволюція.
2. Основні функції та принципи управління персоналом.
3. Системний підхід до управління персоналом у сфері гостинності.
4. Особливості управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі.
5. Сутність і значення кадрової політики підприємства.
6. Основні типи та моделі кадрової політики.
7. Принципи формування кадрової політики у сфері гостинності.
8. Стратегічні аспекти кадрової політики підприємства.
9. Сутність і значення кадрового планування.
10. Методи визначення потреби у персоналі.
11. Сучасні методи підбору персоналу.
12. Етапи та інструменти адаптації працівників.
13. Теоретичні засади мотивації трудової діяльності.
14. Змістовні та процесуальні теорії мотивації.
15. Матеріальні та нематеріальні методи стимулювання.
16. Особливості мотивації персоналу у сфері гостинності.
17. Сутність та значення оцінювання персоналу.
18. Методи та інструменти оцінювання ефективності працівників.
19. Атестація персоналу як управлінський інструмент.
20. Управління розвитком персоналу на основі результатів оцінювання.
21. Сутність лідерства та його співвідношення з управлінням.
22. Основні теорії та стилі лідерства.
23. Формування та розвиток ефективної команди.
24. Управління командною роботою у сфері сервісу.
25. Комунікація як соціально-економічна категорія.
26. Види та функції професійної комунікації.
27. Комунікаційний процес та його елементи.

28. Бар'єри комунікації та способи їх подолання.
29. Сутність і принципи ділового спілкування.
30. Етика та культура професійного спілкування.
31. Особливості ділового спілкування у сфері гостинності.
32. Документальні та усні форми ділової комунікації.
33. Характеристика вербальних засобів комунікації.
34. Невербальні засоби спілкування та їх роль у професійній діяльності.
35. Інтерпретація невербальної поведінки у сфері обслуговування.
36. Взаємодія вербальних і невербальних компонентів комунікації.
37. Сутність міжкультурної комунікації.
38. Культурні відмінності у поведінці споживачів.
39. Особливості обслуговування іноземних клієнтів.
40. Міжкультурні бар'єри та способи їх подолання.
41. Сутність клієнтоорієнтованого підходу.
42. Стандарти сервісного обслуговування.
43. Етапи взаємодії з клієнтом.
44. Управління якістю комунікації з клієнтами.
45. Сутність і причини конфліктів у сфері сервісу.
46. Класифікація конфліктів.
47. Методи та стратегії управління конфліктами.
48. Роль персоналу у вирішенні конфліктних ситуацій з клієнтами.
49. Сутність і функції переговорного процесу.
50. Етапи та структура переговорів.
51. Основні стратегії та тактики ведення переговорів.
52. Техніки переконання у професійній комунікації.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка знань здобувачів освіти здійснюється за 100-бальною шкалою.

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	пояснення
90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано
60–66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
1–59	Незадовільно	Fx	необхідне перескладання

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Балановська Т. І., Михайліченко М. В., Троян А. В. Сучасні технології управління персоналом: навчальний посібник. Київ: ФОП Ямчинський О. В., 2020. 466 с.

Балановська Т. І., Михайліченко М. В., Троян А. В. Управління персоналом : навчальний посібник. Київ : ФОП Ямчинський О. В., 2022. 371 с.

Грабовська Л. М. Міжнародні комунікації в менеджменті. Київ : Видавничий дім «КМ Академія», 2020. 208 с.

Жук О. Управління людськими ресурсами : навч. посібник. Львів: Видавець ФОП Марченко Т. В., 2021. 338 с.

Криворучко С. Рекрутинг персоналу. Від азів до професійності : монографія. Київ : Гнозис, 2023. 692 с.

Кучеренко І. А. Офіційно-ділова комунікація: чинні вимоги і стандарти: електронний навчальний курс. Біла Церква : БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 70 с.

Лисенко М. Ю. Комунікації в управлінні: підручник. Київ : Кондор, 2019. 304 с.

Лук'янихін В. О. Менеджмент персоналу: навчальний посібник. Суми : «Університетська книга», 2023. 592 с.

Менеджмент персоналу: навчальний посібник / Укл. О. В. Безпалько, А. Д. Бергер, Т. М. Березянюк, Ю. М. Гринюк, Д. Г. Грищенко, О. І. Драган, А. С. Зеніна-Біліченко, Л. М. Мазник, Л. І. Тертична, О. М. Соломка, О. А. Чигринець [За заг. ред. О. І. Драган]. Київ: МПП «ЛИНО», 2022. 612 с.

Опалюк О., Вержиховська О., Михальська Ю. Сучасні комунікативні технології. Кам'янець-Подільський, 2021. 203 с.

Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті. Навчальний посібник. Київ : Кондор, 2025. 300 с.

Панченко С. В., Дикань О. В., Громова О. В. Комунікативний менеджмент: навч. посібник. Харків : УкрДУЗТ, 2024. 184 с.

Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу [Текст] : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.

Скібіцька Л. І. Тайм-менеджмент : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Кондор, 2021. 525 с.

Тихомирова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник. Суми : Університетська книга, 2023. 240 с.

Управління персоналом: підручник. 2-ге вид., перероб. і доп. / О. М. Шубалий, Н. Т. Рудь, А. І. Гордійчук, І. В. Шубала, М. І. Дзямулич, О. А. Хілуха, П. М. Косінський; за заг. ред. О. М. Шубалого. Луцьк: ЛНТУ, 2023. 414 с.

Фішер Р., Юрі В., Паттон Б. Перемовини без поразки: гарвардський метод. Київ : ВД «Сварог», 2023. 248 с.

Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2021. 168 с.

Бібліотека Волинського національного університету імені Лесі Українки. URL: <https://library.vnu.edu.ua/>

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Інтернет-портал для управлінців. URL: <http://www.management.com.ua>

Онлайн-платформа професійного розвитку «Prometheus». URL: <https://prometheus.org.ua/>