

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету управління,
адміністрування та туризму

Світлана РУДНІЧЕНКО

Підпис
2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Лідерство у сфері обслуговування

Назва дисципліни

Призначення Робочої програми

Рівень вищої освіти

Мова навчання

Обсяг дисципліни, кредитів ЄКТС

Статус дисципліни

Факультет

Кафедра

Для освітніх програм різних спеціальностей

Перший (бакалаврський)

Українська

4

Вибіркова

Управління, адміністрування та туризму

Туризму та готельно-ресторанної справи

Форма здобуття освіти	Обсяг дисципліни		Кількість годин						Форма есеметрового контролю
			Аудиторні заняття					Самостійна робота (в т.ч. ІРС)	
	Кредити ЄКТС	Години	Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття	Семінарські заняття		
Д	4	120	50	16		34		70	+
З	4	120	12	4		8		108	+

Робоча програма складена на основі освітніх програм підготовки бакалаврів та стандартів вищої освіти спеціальності.

Робоча програма складена

[Підпис]
Підпис

к.е.н., доцент
Ступінь, вчене звання

Олена ДАВИДОВА
Ім'я, прізвище

Схвалена на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Протокол від 01.09.2025 р.

Зав. кафедри кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Назва

[Підпис]
Підпис

Ігор ЖУРБА
Ім'я, прізвище

Хмельницький 2025

ЛІДЕРСТВО У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Тип (статус) дисципліни	Вибіркова
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Мова викладання	Українська
Семестр	-
Кількість встановлених кредитів ЄКТС	4,0
Форми здобуття освіти, для яких викладається дисципліна	Очна (денна)/заочна

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, має: *вміло втілювати* набуті практичні навички у повсякденному житті та *виявляти* лідерський потенціал; *розкривати та вдосконалювати* власний стиль мислення, розвиваючи потенціал лідера; *відкривати* свою свідомість новим ідеям та перспективам; *застосовувати* на практиці принципи відповідальності, служіння людям, ініціативності; *організовувати* навчання всередині організації виявлення власних інструментальних і термінальних цінностей;

Зміст навчальної дисципліни: Сучасні концепції лідерства. Лідерство в готельно-ресторанній справі: сутність і принципи. Розвиток лідерського потенціалу в готельно-ресторанній справі. Лідерство як фактор вирішення конфліктів в готельно-ресторанному бізнесі. Лідерство та ментальне здоров'я в готельно-ресторанному бізнесі. Лідерство і саморозвиток у сфері обслуговування. Лідерство як місія майбутнього керівника у сфері обслуговування. Емоційний інтелект. Лідерство і емоції.

Запланована навчальна діяльність*: Мінімальний обсяг навчальних занять в одному кредиті ЄКТС навчальної дисципліни для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за денною формою здобуття освіти становить 10 годин; для заочної форми – 2–3 години на 1 кредит ЄКТС.

Форми (методи) навчання: лекції (з використанням наочних методів (слайдів), пояснення, бесіди); практичні заняття (з використанням ситуаційних вправ, дискусій), самостійна робота (індивідуальне завдання).

Форми оцінювання результатів навчання: усне опитування, презентація результатів виконання індивідуального завдання; письмове опитування (тестування), контрольна робота.

Вид семестрового контролю: залік.

Навчальні ресурси:

1. Брич В.Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник. Київ : Ліра-К, 2021. 484 с.
2. Басюк Т. П. Економіка готельно-ресторанного бізнесу : навч. Посібник. Київ: НУХТ, 2020. 360 с.
3. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика : монографія; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2019. 447 с.
4. Давидова О. Ю. Організація в ресторанному господарстві (виробництво): підручник; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Видво Іванченка І. С., 2020. 330с.
5. Модульне середовище для навчання MOODLE. Доступ до ресурсу: <https://msn.khmnpu.edu.ua/course/view.php?id=5923>

Викладачі: кандидат економічних наук, доц. Олена ДАВИДОВА

2 ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дисципліна «Лідерство у сфері обслуговування» полягає у формуванні у студентів системного уявлення про сучасне лідерство, розвиток у них навичок ефективного стратегічного управління, налагодження співпраці та розв'язання конфліктів у команді, а також активізації особистісного лідерського потенціалу для досягнення цілей в сфері послуг.

Мета дисципліни. Формування знань, навичок та розвиток міжособистісної та управлінської компетентностей, шляхом розкриття сутності лідерства, методів формування умов для розвитку лідерського потенціалу в готельно-ресторанному бізнесі.

Предмет дисципліни. Процес формування та розвитку лідерських якостей та навичок управління в сфері обслуговування, що забезпечують реалізацію підвищення якості сервісу та мотивацію команди.

Завдання дисципліни. Основними завданнями вивчення дисципліни «Лідерство у сфері обслуговування» є ознайомлення студентів з відповідними поняттями, категоріями та основами лідерства в готельно-ресторанній справі; сформулювати розуміння природи лідерства та феномену лідерської роботи в готельно-ресторанній справі, розглянути досвід зарубіжних країн з розвитку лідерства та відповідної культури в готельно-ресторанній справі, формування майбутніх лідерів, на основі цінностей та виховання лідерських якостей та умінь; набуття практичних навичок розв'язування лідерських завдань та виконання відповідних функцій; виховання здатності до творчого пошуку напрямків та резервів удосконалення лідерської діяльності в готельно-ресторанній справі; формування небайдужої, активної позиції у вирішенні проблем як особистого життя, так і професійної сфери діяльності; сприяння формуванню оптимістичного сприйняття навколишнього середовища, стійкості у стресових і кризових ситуаціях розвиток управлінських, соціально-психологічних, лідерських якостей та компетенцій, здатних підвищувати ефективність професійної діяльності.

Результати навчання. Здобувач, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен: *вміло втілювати* набуті практичні навички у повсякденному житті та виявляти лідерський потенціал; *розкривати та вдосконалювати* власний стиль мислення, розвиваючи потенціал лідера; *відкривати* свою свідомість новим ідеям та перспективам; *застосовувати* на практиці принципи відповідальності, служіння людям, ініціативності; *організовувати* навчання всередині організації виявлення власних інструментальних і термінальних цінностей;

3 Структура залікових кредитів дисципліни

№	Назва розділу (теми)	Кількість годин, відведених на:					
		Денна форма			Заочна форма		
		Лекції	Практ. роботи	СРС	Лекції	Практ. роботи	СРС
1	Тема 1. Сучасні концепції лідерства.	2	4	8	2	1	13
2	Тема 2. Лідерство в готельно-ресторанній справі: сутність і принципи.	2	4	8		1	13
3	Тема 3. Розвиток лідерського потенціалу в готельно-ресторанній справі.	2	4	9		1	13
4	Тема 4. Лідерство як фактор вирішення конфліктів в готельно-ресторанному бізнесі.	2	4	9		1	14
5	Тема 5. Лідерство та ментальне здоров'я в готельно-ресторанному бізнесі.	2	4	9	2	1	13
6	Тема 6. Лідерство і саморозвиток у сфері обслуговування	2	4	9		1	14
7	Тема 7. Лідерство як місія майбутнього	2	4	9		1	14

	керівника у сфері обслуговування						
8	Тема 8. Емоційний інтелект. Лідерство і емоції.	2	6	9		1	14
	Разом за семестр	16	34	70	4	8	108

4 Програма навчальної дисципліни

4.1 Зміст лекційного курсу

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
1	Тема 1. Сучасні концепції лідерства. Моделі лідерства. П'ять рівнів лідерства. Лідер та керівник. В чому різниця? Навички притаманні лідерам. Сім підходів до лідерства. Етичні проблеми лідерства, етичні дилеми. Чотири групи лідерських якостей; фізичні (приємна зовнішність, енергійність,.); психологічні (темперамент, агресивність, амбіційність, владність, незалежність, сміливість, самоствердження, завзятість, мужність); інтелектуальні (розум, логіка, пам'ять, інтуїція, ерудиція, проникливість, швидкість, концептуальність і послідовність мислення, прагнення до творчості, почуття гумору.); особистісні:(особисті та ділові). Література [1,с.9-18; 2,с.8-16; 4,с.11-27; 3,с.26-38, 4,с.267-269].	2
2	Тема 2. Лідерство в готельно-ресторанній справі: сутність і принципи. Принципи та методи управління. Форми влади. Підходи до управління. Причини невдач в управлінні. Від менеджера до лідера. Ситуаційне лідерство: адаптація власного стилю до потреб послідовників. Функції лідерства в організації та роль лідера в ініціюванні та впровадженні змін; Організаційні принципи роботи зі змінами; Психологія змін –як відбувається адаптація до змін на індивідуальному рівні; Опір змінам: методи роботи; Як лідери впливають на зміни у культурі організацій. Література [1,с. 26-40; 2,с.23-36; 3,с.43-56].	2
3	Тема 3. Розвиток лідерського потенціалу в готельно-ресторанній справі. Мотивація лідера. Співвідношення індивідуальної та групової мотивації. Технологія створення команди. Визначення усвідомлених і неусвідомлених цілей для лідера. Робота членів команди над цілями. Соціометрія. Формування довіри до лідера та єдності в команді. Формування цінностей. Згуртованість колективу. Довіра до лідера. Роль лідера у формуванні та розвитку команди. Література [1,с.41-48, 59-65; 2,с.32-47; 4,с.292-296].	2
4	Тема 4. Лідерство як фактор вирішення конфліктів в готельно-ресторанному бізнесі. Джерела конфліктів і альтернативність співпраці. Алгоритм управління конфліктом. Типологія конфліктів та конфліктних особистостей. Деструктивний та розвиваючий конфлікти. Ознаки, рівні конфлікту. Методи вирішення конфліктів в командах. Самооцінка і стиль конфлікту. Життєва позиція і стиль конфлікту. Література [1,с.51-57; 2, с.156-167; 3,с.78-89].	2
5	Тема 5. Лідерство та ментальне здоров'я в готельно-ресторанному бізнесі. Емоційне вигорання лідера. Усвідомлене управління здоров'ям. План професійного самозбереження. Компетентність в області здоров'я, зміцнення резервних можливостей лідера, формування навичок здорової поведінки. Теорія стадій зміни	2

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
	поведінки (Дж. Прохаська і К. Діклемента.) Портрет здоров'я лідера. Техніки енергетичного дихання і медитації, методи релаксації, реабілітації та рекреації, підвищення працездатності і відновлення енергії в ритмі сьогодення. Література [1,с.66-76; 2,с.78-87; 3,с.89-95].	
6	Тема 6. Лідерство і саморозвиток у сфері обслуговування. Способи позиціонування лідерських якостей. Складового іміджу керівника. Характеристики, що впливають на створення іміджу керівника. Структура особистого бренду керівника. «Зовнішній» та «внутрішній» імідж керівника. Напрямки дослідження гендерних аспектів лідерства. Концепція гендерного потоку. Теорія гендерного відбору лідерів. Концепція токенизму. Література [1,с.84-100; 2,с.98-107; 4,с.269-292].	2
7	Тема 7. Лідерство як місія майбутнього керівника у сфері обслуговування. Організаційні бар'єри в керівництві. Культура - структура - поведінка. Свобода для діючих лідерів. Цінності, спілкування і свобода. Бачення. Створення атмосфери довіри. Трансформаційне лідерство. Що таке організаційна культура. Джерела культури. Як лідери змінюють культуру. Література [1,с.16-132; 2,с.134-145; 3,с.154-167; 4,с.283-285].	2
8	Тема 8. Емоційний інтелект. Лідерство і емоції. Лідерство і емоційний інтелект. Розуміння компетенцій EQ: самоусвідомлення, само мотивація, саморегулювання, соціальне усвідомлення (емпатія) і управління стосунками. Чому це важливо для лідерства і командної роботи. Практика самоусвідомлення і саморегулювання Лідерство в складній і небезпечній ситуації. Лідерство і емпатія. Лідерство і здатність чути. Лідерство і впевненість. Література [1,с.133-141; 2,с. 90-99, 134-139; 3,с.112-125, 156-166].	2
Разом за семестр:		16

Перелік оглядових лекцій для студентів заочної форми здобуття освіти

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
	<i>Перший семестр</i>	
1	Сучасні концепції лідерства. Література [1,с.9-18; 2,с.8-16; 4,с.11-27; 3,с.26-38, 4,с.267-269]. Лідерство в готельно-ресторанній справі: сутність і принципи. Література [1,с. 26-40; 2,с.23-36; 3,с.43-56]. Розвиток лідерського потенціалу в готельно-ресторанній справі. Література [1,с.41-48, 59-65; 2,с.32-47; 4,с.292-296]. Лідерство як фактор вирішення конфліктів в готельно-ресторанному бізнесі. Література [1,с.51-57; 2, с.156-167; 3,с.78-89].	2
2	Лідерство та ментальне здоров'я в готельно-ресторанному бізнесі. Література [1,с.66-76; 2,с.78-87; 3,с.89-95]. Лідерство і саморозвиток у сфері обслуговування Література [1,с.84-100; 2,с.98-107; 4,с.269-292]. Лідерство як місія майбутнього керівника у сфері обслуговування Література [1,с.16-132; 2,с.134-145; 3,с.154-167; 4,с.283-285]. Емоційний інтелект. Лідерство і емоції. Література [1,с.133-141; 2,с. 90-99, 134-139; 3,с.112-125, 156-166].	2
Разом за семестр:		4

4.2 Зміст практичних занять

Перелік практичних занять для студентів денної форми здобуття освіти

№ практичного заняття	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Сучасні концепції лідерства. Література [1,с.9-18; 2,с.8-16; 4,с.11-27; 3,с.26-38, 4,с.267-269].	2
2	Навички притаманні лідерам. Література [1,с.9-18; 2,с.8-16; 4,с.11-27; 3,с.9-14].	2
3	Лідерство в готельно-ресторанній справі: сутність і принципи. Література [1,с. 26-40; 2,с.23-36; 3,с.43-56].	2
4	Ситуаційне лідерство: адаптація власного стиля до потреб послідовників. Література [1,с. 26-40; 2,с.23-36; 3,с.43-56].	2
5	Функції лідерства в організації та роль лідера в ініціюванні та впровадженні змін; Література [1,с.41-48, 59-65; 2,с.32-47; 4,с.292-296].	2
6	Лідерство як фактор вирішення конфліктів в готельно- ресторанному бізнесі. Література [1,с.41-48, 59-65; 2,с.32-47; 4,с.292-296].	2
7	Лідерство та ментальне здоров'я в готельно-ресторанному бізнесі. Література [1,с.51-57; 2, с.156-167; 3,с.78-89].	2
8	План професійного самозбереження та компетентність в області здоров'я, зміцнення резервних можливостей лідера, формування навичок здорової поведінки Література [1,с.51-57; 2, с.156-167; 3,с.78-89].	2
9	Зміцнення резервних можливостей лідера, формування навичок здорової поведінки	2

	Література [1,с.51-57; 2, с.156-167; 3,с.78-89].	
10	Лідерство і саморозвиток у сфері обслуговування. Література [1,с.66-76; 2,с.78-87; 3,с.89-95].	2
11	Способи позиціювання лідерських якостей. Література [1,с.66-76; 2,с.78-87; 3,с.89-95].	2
12	Техніки енергетичного дихання і медитації, методи релаксації, реабілітації та рекреації, підвищення працездатності і відновлення енергії в ритмі сьогодення. Література [1,с.84-100; 2,с.98-107; 4,с.269-292].	2
13	Лідерство як місія майбутнього керівника у сфері обслуговування Література [1,с.84-100; 2,с.98-107; 4,с.269-292].	2
14	Лідерство і емоційний інтелект. Література [1,с.16-132; 2,с.134-145; 3,с.154-167; 4,с.283-285].	2
15	Розуміння компетенцій EQ: само- усвідомлення, само мотивація, саморегулювання, соціальне усвідомлення (емпатія) і управління стосунками. Література [1,с.16-132; 2,с.134-145; 3,с.154-167; 4,с.283-285].	2
16	Формування довіри до лідера та єдності в команді Література [1,с.133-141; 2,с. 90-99; 3,с.112-125].	2
17	Психологія змін – як відбувається адаптація до змін на індивідуальному рівні у сфері обслуговування Література [1,с.133-141; 2,с. 90-99; 3,с.112-125; 4,с.7-85].	2
	Разом:	34

Перелік практичних занять для студентів заочної форми здобуття освіти

№ п/п	Тема практичного заняття	Кількість годин
<i>Перший семестр</i>		
1	Лідерство в готельно-ресторанній справі: сутність і принципи. Література: [1, с. 10-45; 2, с. 5-23; 42-59; 3, с. 10-23].	2
2	Лідерство та ментальне здоров'я в готельно-ресторанному бізнесі. Література: [1, с. 61-71; 2, с. 96-104; 4, с. 116-124].	2
3	Лідерство і саморозвиток у сфері обслуговування Література: [1, с. 325-371; 2, с. 156-167; 3, с. 214-224; 4, с. 96-104].	2
4	Лідерство як місія майбутнього керівника у сфері обслуговування Література: [1, с. 257-263; 2, с. 78-85; 3, с. 192-223, 378-395; 4, с. 375-402].	2
	Разом:	8

4.3 Зміст самостійної (у т.ч. індивідуальної) роботи

Самостійна робота студентів усіх форм здобуття освіти полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу з відповідних джерел інформації, підготовці до практичних занять, виконанні індивідуальних завдань, тестування з теоретичного матеріалу тощо. Крім цього до послуг студентів сторінка навчальної дисципліни у Модульному середовищі для навчання, де розміщені Робоча програма дисципліни та необхідні документи з її навчально-методичного забезпечення.

Зміст самостійної роботи студентів денної форми здобуття освіти

№ тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
1	Опрацювання теоретичного матеріалу Т1; підготовка до практичного заняття.	4
2	Підготовка до практичного заняття, оформлення його результатів.	4
3	Опрацювання теоретичного матеріалу Т2; підготовка до практичного заняття.	4
4	Підготовка до практичного заняття, оформлення його результатів.	4
5	Опрацювання теоретичного матеріалу Т3; підготовка до практичного заняття.	5
6	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю з тем 1-3, розгляд і аналіз ситуаційних завдань.	4
7	Опрацювання теоретичного матеріалу Т4, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття.	5
8	Підготовка до практичного заняття.	4
9	Опрацювання теоретичного матеріалу Т5; підготовка до практичного заняття. Вибір теми ІДЗ.	4
10	Підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	4
11	Опрацювання теоретичного матеріалу Т6; підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	4
12	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю з тем 4-6, розгляд і аналіз ситуаційних завдань. Виконання ІДЗ.	4
13	Опрацювання теоретичного матеріалу Т7; підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	4
14	Підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань. Виконання ІДЗ.	4
15	Опрацювання теоретичного матеріалу Т8; підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	4
16	Підготовка до практичного заняття. Здача ІДЗ.	4
17	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю з тем 7-8, розгляд і аналіз ситуаційних завдань.	4
Разом за семестр:		70

На самостійне опрацювання студентів виносяться визначені у методичних рекомендаціях до практичних занять та самостійної роботи питання з кожної теми. Керівництво самостійною роботою та контроль за виконанням індивідуального завдання здійснюється викладачем згідно з розкладом консультацій у позаурочний час.

Вимоги до виконання індивідуального домашнього завдання (для студентів денної форми здобуття освіти) викладені в Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни.

5 Технології та методи навчання

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій, зокрема: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації); практичні заняття (бесіда, демонстрування, спостереження, з використанням кейсів, розв'язування задач, презентацій), самостійна робота (індивідуальне домашнє завдання, опрацювання теоретичного матеріалу).

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій та методів навчання, зокрема: методи навчання за джерелом передачі і сприймання інформації (словесні (пояснення, дискусія, консультування), практичні (інструктування, розв'язування ситуаційних задач), наочні (демонстрування, ілюстрування,

спостереження); за логікою передачі і сприймання навчальної інформації; за рівнем самостійності пізнавальної діяльності (методи проблемного викладу, частково пошукові, дослідницькі); методи стимулювання і мотивації учіння, інтерактивні; метод аналізу конкретних ситуацій (case-study) з використанням технологій візуалізації, інформаційно-комунікаційних та технології дистанційного навчання (сервіс для проведення онлайн конференцій Zoom, Модульне середовище для навчання тощо).

6 Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком освітнього процесу.

При цьому використовуються такі методи поточного контролю:

- усне опитування;
- тестовий контроль теоретичного матеріалу;
- оцінювання результатів роботи на практичних заняттях (розв'язування задач, участь у обговоренні ситуацій, самостійні роботи);
- оцінювання результатів виконання індивідуального домашнього завдання.

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати як поточного контролю, оцінювання результатів роботи на практичних заняттях, оцінювання результатів виконання індивідуального домашнього завдання, який проводиться з усього матеріалу дисципліни. Здобувач вищої освіти, який набрав з будь-якого виду навчальної роботи, суму балів нижчу за 60 відсотків від максимального балу, не допускається до семестрового контролю, поки не виконає обсяг роботи, передбачений Робочою програмою. Здобувач вищої освіти, який набрав позитивний середньозважений бал (60 відсотків і більше від максимального балу) з усіх видів поточного контролю, вважається таким, який має академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється у період екзаменаційної сесії або за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

7 Політика дисципліни

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Зокрема, проходження інструктажу з техніки безпеки; відвідування занять з дисципліни є обов'язковим. За об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в індивідуальному режимі. Успішне опанування дисципліни і формування фахових компетентностей і програмних результатів навчання передбачає необхідність підготовки до практичних занять (вивчення теоретичного матеріалу з теми, активно працювати на занятті, розв'язувати задачі, брати участь у дискусіях щодо прийнятих рішень при виконанні здобувачами задач).

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт у встановлені терміни, передбачених робочою програмою навчальної дисципліни. Пропущене практичне заняття здобувач зобов'язаний відпрацювати у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами опитування під час практичних занять, тестування й виконання індивідуального домашнього завдання. Виконання індивідуального завдання завершується його здачею на перевірку у терміни, встановлені графіком самостійної роботи. У якості ІДЗ здобувач може підготувати реферат або тези доповіді на конференцію за однією з тем навчальної дисципліни при дотриманні узгоджених з викладачем термінів його виконання.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, підказки, плагіат,

використання штучного інтелекту (без вірного цитування)). У разі порушення політики академічної доброчесності в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми (виду роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності під час вивчення навчальної дисципліни не допускаються та не толеруються.

У межах вивчення навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти передбачено визнання і зарахування результатів навчання, набутих шляхом неформальної освіти, що розміщені на доступних платформах (<https://prometheus.org.ua/courses-catalog/>), які сприяють формування компетентностей і поглибленню результатів навчання, визначених робочою програмою дисципліни, або забезпечують вивчення відповідної теми та/або виду робіт з програми навчальної дисципліни (детальніше у Положенні про порядок визнання та зарахування результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ).

8 Оцінювання результатів навчання студентів у семестрі

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». Залежно від важливості окремих видів навчальної роботи, і їх ролі у формуванні компетентностей і результатів навчання, визначених освітньою програмою, розробники Робочої програми присвоюють кожному виду навчальної роботи (структурній одиниці) з дисципліни певну кількість балів. При поточному оцінюванні виконаної здобувачем роботи з кожної структурної одиниці і отриманих ним результатів викладач виставляє йому певну кількість балів із встановлених Робочою програмою для цього виду роботи. При цьому кожна структурна одиниця навчальної роботи може бути зарахована, якщо здобувач набрав не менше 60 відсотків (мінімальний рівень для позитивної оцінки) від максимально можливої суми балів, призначеної структурній одиниці.

Будь-які форми порушення академічної доброчесності **не допускаються**.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти з будь-якого виду навчальної роботи (структурної одиниці) рекомендується використовувати наведені нижче узагальнені критерії:

Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей	Узагальнений зміст критерія оцінювання
Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає логічний виклад відповіді мовою викладання (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення роботи і володіння спеціальними приладами та інструментами, прикладними програмами. Здобувач не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки, демонструє практичні навички з вирішення фахових завдань. При відповіді допустив дві-три несуттєві похибки .
Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання правил, закономірностей тощо. Відповідь здобувача вищої освіти будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві-три несуттєві помилки .
Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як

	правило, відповідь здобувача вищої освіти будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач вищої освіти має слабкі знання структури навчальної дисципліни, допускає неточності і суттєві помилки у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачеві вищої освіти, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення навчальної дисципліни.

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів денної форми здобуття освіти у семестрі

Аудиторна робота								Контрольні заходи			Самостійна робота	Семестровий контроль
Практичні заняття (мінімум – 8 контрольних точок)								Тестовий контроль			ІДЗ	Залік
1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	11-12	13-14	15-17	Т 1-3	Т 4-6	Т 7-8	ІДЗ	
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)												
5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-12	За рейтингом
40-64								15-24			5-12	60-100**

Примітка: *ІДЗ – індивідуальне домашнє завдання; Т* – тема навчальної дисципліни;

**За набрану з будь-якого виду навчальної роботи з дисципліни кількість балів, нижче встановленого мінімуму, здобувач отримує незадовільну оцінку і має її перездати у встановлений викладачем (деканом) термін. Інституційна оцінка встановлюється відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Оцінювання результатів тестового контролю

Кожен з двох тестів, передбачених робочою програмою, складається із 20 тестових завдань. Максимальна сума балів, яку може набрати студент за результатами тестування, складає 5.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 3 до 5 балів:

Таблиця – Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	1–12	13–14	15–17	18–20
Відсоток правильних відповідей	0-59	60-74	75-89	90-100
Кількість балів	-	3	4	5

На тестування відводиться 25 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Студент може також пройти тестування і в онлайн режимі у Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни. Тестування здобувачів вищої освіти у Модульному середовищі для навчання автоматично оцінюються за критеріями, наведеними у таблиці вище.

При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну наступного контролю.

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів заочної форми здобуття освіти

Аудиторна робота				Самостійна, індивідуальна робота			Семестровий контроль	Разом
Перший семестр								
Практична робота №:				Контрольна робота		Тестовий контроль	Підсумкове тестування	Сума балів
1	2	3	4	Якість виконання	захист роботи			
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)								
3-5	3-5	3-5	3-5	9-15	3-5	6-10	30-50	60-100
12-20				9-15	3-5	6-10	30-50	

Оцінювання результатів тестового контролю для студентів заочної форми здобуття освіти

Кожен з двох тестів, передбачених робочою програмою, складається із 20 тестових завдань. Максимальна сума балів, яку може набрати студент за результатами тестування, складає 5.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 3 до 5 балів:

Таблиця – Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	1–12	13–14	15–17	18–20
Відсоток правильних відповідей	0-59	60-74	75-89	90-100
Кількість балів	-	3	4	5

На тестування відводиться 25 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Студент може також пройти тестування і в онлайн режимі у Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни. Тестування здобувачів вищої освіти у Модульному середовищі для навчання автоматично оцінюються за критеріями, наведеними у таблиці вище.

При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну наступного контролю.

Оцінювання контрольної роботи здобувачів, які навчаються за заочною формою здобуття освіти

Контрольна робота передбачає виконання трьох завдань – два теоретичних і одне – практичне. Структуру завдань у контрольній роботі залежно від особливостей дисципліни визначають розробники робочої програми із затвердженням їх на засіданні кафедри. Варіанти контрольних робіт і зміст завдань і наводяться у Методичних рекомендаціях до виконання контрольної роботи. При оцінюванні контрольної роботи враховуються: повнота відповіді на теоретичні питання; якість виконання практичного завдання; захист. Кожне з теоретичних питань оцінюється від 3 до 5 балів, а практичне 6-10 балами.

Таблиця – Розподіл балів при оцінюванні завдань контрольної роботи

Види завдань	Кількість балів для певного рівня досягнення результатів навчання		
	Достатній	Середній	Високий
Теоретичне питання № 1	3	4	5
Теоретичне питання № 2	3	4	5
Практичне завдання	6	8	10

Кожне завдання контрольної роботи здобувача вищої освіти оцінюється викладачем з використанням таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (щодо визначення достатнього, середнього та високого рівня досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей).

Для кожного окремого виду завдань підсумкового семестрового контролю застосовуються критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти, наведені вище (**Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти**).

Таблиця – Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Рейтингова шкала балів	Інституційна шкала (Опис рівня досягнення здобувачем вищої освіти запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни)	
		Залік	Іспит/диференційований залік
A	90-100	Зараховано	Відмінно/Excellent – високий рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
B	83-89		Добре/Good – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
C	73-82		Задовільно/Satisfactory – Наявні мінімально достатні для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни
D	66-72		
E	60-65		
FX	40-59	Незараховано	Незадовільно/Fail – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
F	0-39		Незадовільно/Fail – Результати навчання відсутні

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання з усіх видів робіт до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС у наведеній нижче таблиці.

Семестровий залік виставляється, якщо загальна сума балів, яку набрав студент з дисципліни за результатами поточного та підсумкового контролю, знаходиться у межах від 60 до 100 балів. При цьому за інституційною шкалою ставиться оцінка «відмінно/добре/задовільно», а за шкалою ЄКТС – буквене позначення оцінки, що відповідає набраній студентом сумі балів відповідно до таблиці Співвідношення.

9 Питання для самоконтролю результатів навчання

1. Принципи та методи управління.
2. Причини невдач в управлінні.
3. Ситуаційне лідерство: адаптація власного стилю до потреб послідовників.
4. Функції лідерства в організації та роль лідера в ініціюванні та впровадженні змін
5. Організаційні принципи роботи зі змінами
6. Психологія змін – як відбувається адаптація до змін на індивідуальному рівні
7. Опір змінам: методи роботи
8. Як лідери впливають на зміни у культурі організацій.
9. Джерела конфліктів і альтернативність співпраці.
10. Алгоритм управління конфліктом.
11. Типологія конфліктів та конфліктних особистостей.
12. Деструктивний та розвиваючий конфлікти.
13. Ознаки, рівні конфлікту.
14. Методи вирішення конфліктів в командах.
15. Самооцінка і стиль конфлікту.
16. Життєва позиція і стиль конфлікту.
17. Функції лідерства.

18. Лідерство і емоційний інтелект.
19. Розуміння компетенцій EQ: само- усвідомлення, само мотивація, саморегулювання, соціальне усвідомлення (емпатія) і управління стосунками.
20. Практика самоусвідомлення і саморегулювання
21. Лідерство в складній і небезпечній ситуації.
22. Лідерство і емпатія.
23. Лідерство і здатність чути.
24. Лідерство і впевненість.
25. Нова парадигма лідерства.
26. Чому й навіщо сьогодні потрібно лідерство?
27. Менеджмент і лідерство.
28. Стили лідерства.
29. Ситуативні теорії лідерства.
30. Проактивний фокус особистості лідера.
31. Цінності та установки лідера.
32. Вміння лідера цінувати час.
33. Вміння лідера використовувати когнітивні відмінності.
34. Вербальні та невербальні навички комунікації у лідера.
35. Успішність лідера у виступах та презентаціях.
36. Нетрадиційні методи та техніки вирішення проблем в теорії лідерства.
37. Поняття та причини стресів у людини.
38. Види службових та позаслужбових стресів.
39. Профілактика стресів.
40. Сутність емоційного інтелекту.
41. Харизматичне лідерство.
42. Образ майбутнього, місія та стратегія організації.
43. Культура організації.
44. Значення культурних артефактів.
45. Роль лідера у формуванні корпоративної культури організації.
46. Лідер, як рушій командних дій.
47. Перетворення команд.
48. Зміна зовнішнього оточення організації.
49. Керування командами.
50. Лідерство-служіння: теорія та практика.

10 Навчально-методичне забезпечення

Освітній процес з дисципліни «Лідерство у сфері обслуговування» забезпечений необхідними навчально-методичними матеріалами, що розміщені в Модульному середовищі для навчання MOODLE:

1. Курс «Лідерство у сфері обслуговування».
<https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=5923>

11 Матеріально-технічне та програмне забезпечення дисципліни (за потреби)

Інформаційна та комп'ютерна підтримка: ПК, планшет, смартфон або інший мобільний пристрій, проєктор. Програмне забезпечення: програми Microsoft Office або аналогічні, доступ до мережі Інтернет, робота з презентаціями.

Вивчення навчальної дисципліни не потребує використання спеціального програмного прикладного забезпечення, крім загальноновживаних програм і операційних систем.

12 Рекомендована література

Основна

1. Асауленко, Н. В. Особливості інноваційного процесу на підприємствах індустрії гостинності. Економіка харчової промисловості. 2020. Т. 12, вип. 3. С. 81–87. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/echp_2020_12_3_10
2. Брич В.Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник. Київ : Ліра-К, 2021. 484 с.
3. Басюк, Т. П. Економіка готельно-ресторанного бізнесу : навч. Посібник. Київ: НУХТ, 2021. 360 с.
4. Василенко О. В. Інноваційні ресторани технології : автоматизована система управління "GMS ресторан" : навч. посібник. Київ : Кондор, 2019. 244 с.
5. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 373 с.
6. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика : монографія; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2021. 447 с.
7. Давидова О. Ю. Організація в ресторанному господарстві (виробництво): підручник; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2020. 330 с.
8. Зубар Н.М. Логістика в ресторанному господарстві: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2021. - 312 с.

Додаткова

9. Інноваційні технології в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі : кол. монографія / за заг. ред. д-ра іст. наук, проф. Г. М. Чепурди ; Черкаський державний технологічний університет. Черкаси : Новий курс, 2020. 119 с.
10. Камушков О С. Інновації світового готельного господарства. Причорноморські економічні студії. 2020.- Вип. 48 (2). -С. 52–55.
11. Макогін З. Я. Міжнародний туризм : навч. посіб. ; Центр. спілка спожив. тв України, Львів. торг.-екон. ун-т. Львів : Вид-во Львів. торг.-екон. ун-ту, 2021. 395 с.
12. Малюк, Л. П. Організація ресторанного господарства : підручник. Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Лідер, 2021. 487 с
13. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 304 с.
14. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посібник / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина та ін.; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Світ книги, 2021. 486 с.
15. Мойсієнко О. Б. Англійська мова готельно-ресторанної справи = English of hospitality industry: навч. посібник; Київський національний торговельно-економічний університет. Київ : КНТЕУ, 2021. 255 с.
16. Ніфіатова О. Шляхи підвищення ефективності управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу. Вісник КНУТД. 2021. № 1(119). С. 45–54.
17. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. Вип. 4(21). С. 297–304.

13 Інформаційні ресурси

1. Модульне середовище для навчання. Доступ до ресурсу: <https://msn.khnu.edu.ua>.
2. Модульний курс для дистанційної форми навчання Доступ до ресурсу: <https://msn.khnu.edu.ua/course/view.php?id=5923>
3. Електронна бібліотека університету. Доступ до ресурсу: http://lib.khnu.edu.ua/asp/php_f/p1age_lib.php.

4. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
5. Туризм [Електронний ресурс] // Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua/Tags/DocumentsByTag?lang=uk-UA&id=4268f55cfec7-4d63-b4d3-1a0311a7297b&tag=Turizm>
6. Офіційний сайт ЮНЕСКО. Список об'єктів всесвітньої спадщини [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://whc.unesco.org/pg.cfm?cid=31>
7. Департамент туризму та курортів Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=2c48859c3471-4508-8d0d-60df67c47e84&title=ProUpravlinniaTurizmuTaKurortiv>
8. <http://www.utis.com.ua> – українська інформаційна система.
9. <http://spa.net.ua> - SPA в Україні та за кордоном .
10. <http://www.tyusm.com>
11. <http://www.karpaty.lviv.ua>
12. <http://www.tourism.dn.ua>
13. <http://www/forestpark.com.ua>