

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПРОЄКТНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ»



Рівень вищої освіти
Освітньо-професійна
програма
Загальний обсяг
Тривалість викладання

Обсяг навчальних занять
у т.ч. аудиторні заняття
лекції
практичні
Мова викладання

Другий (магістерський)
«Готельно-ресторанний
бізнес»
4 кредити ЄКТС
1-й семестр,
1-2 чверті 2024-2025 н.р.
120 год.
4 год/тиждень
2 години
2 години
українська

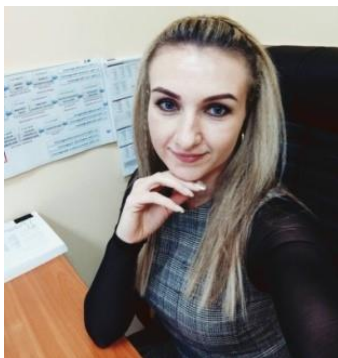
Кафедра, що викладає: туризму та економіки підприємства

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:
<https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=6774>

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Microsoft Teams – команда «Проектний менеджмент у сфері обслуговування»

Інформація про викладача:



Бондаренко Людмила Анатоліївна,
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму та економіки підприємства
Персональна сторінка:
<https://ep.nmu.org.ua/ua/teachers/bondarenko.php>
E-mail:
bondarenko.l.a@nmu.one

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Дисципліна «Проектний менеджмент у сфері обслуговування» належить до переліку обов'язкових навчальних дисциплін, яка пропонується для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний бізнес» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Навчальна дисципліна «Проектний менеджмент у сфері обслуговування» спрямована на формування у здобувачів магістерського рівня системних знань

та практичних навичок з управління проєктами у сфері послуг. Курс охоплює сучасні підходи та інструменти проєктного менеджменту, які застосовуються у готельно-ресторанному бізнесі, туризмі та організації дозвілля.

Розглядається методологія планування, організації та контролю реалізації проєктів, управління ризиками, ресурсами та бюджетом у сфері обслуговування.

Цей курс побудовано на засадах студентоцентрованого підходу (Student-Centered Approach), який розглядає здобувача вищої освіти як суб'єкта з власними унікальними інтересами, потребами і досвідом, спроможного бути самостійним і відповідальним учасником освітнього процесу.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни - формування у здобувачів вищої освіти компетентностей щодо системи теоретичних основ ключових галузей знань з управління проєктами у сфері обслуговування і прикладних вмінь та навичок використання принципів і методів ініціювання, планування змісту та тривалості проєктів, виконання, моніторингу, контролю ходу виконання проєкту, завершення та управління проєктами, а також методів оцінки ефективності реалізації проєкту з урахуванням ризиків, що виникають при управлінні проєктами та особливостей управління проєктною командою.

Завдання курсу:

- вивчити ключові питання теорії управління проєктами, сутність особливостей реалізації їх у сфері обслуговування;
- усвідомити основні функції, сутність, зміст та мету управління проєктами у сфері обслуговування;
- розглянути основні етапи реалізації проєктів, види проєктів, класифікацію проєктів, необхідність управління проєктами у сфері обслуговування;
- ознайомлення із сучасним методичним інструментарієм оцінки ефективності проєктів;
- освоїти методологію проєктування, розробки бюджету, економічного аналізу, питання планування та контролю, врахування основних факторів впливу на реалізацію проєкту;
- отримати необхідні знання щодо відносин учасників проєктної команди, інвестора та підрядника; створення та функціонування проєктних команд, повноважень та функцій учасників проєктних команд; врахування вразливостей невчасного виконання проєкту;
- вивчити категорійний апарат проєктного менеджменту, його завдань у сфері обслуговування.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

До дисципліни «Проектний менеджмент у сфері обслуговування» віднесено наступні результати навчання:

РН1	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
РН3	Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі
РН5	Оцінювати нові ринкові можливості, формувати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень
РН8	Ініціювати, розробляти та управляти проєктами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.
РН9	Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

Реалізація поставлених завдань дозволяє забезпечити наступні дисциплінарні результати навчання:

- обґрунтовувати та реалізовувати управлінські рішення у сфері готельно-ресторанного бізнесу, аналізуючи альтернативи, ризики та прогнозуючи можливі наслідки;
- здійснювати оцінку ефективності інновацій у готельно-ресторанному бізнесі з використанням сучасних підходів і методологій проєктного менеджменту;
- вміти застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- застосовувати методи та інструменти проєктного менеджменту для планування, організації та контролю виконання проєктів у сфері гостинності з урахуванням стратегічних і операційних цілей підприємства;
- вміти використовувати інформаційні технології в управлінні основними та допоміжними бізнес-процесами в сфері обслуговування.

4. СТРУКТУРА КУРСУ

Лекції

Тема 1. Поняття проєкту. Концепція проєкту.

- 1.1. Предмет і цілі проєктного менеджменту.
- 1.2. Поняття проєкту в системі проєктного менеджменту.
- 1.3. Види проєктів і їх класифікація
- 1.4. Оточення проєкту і його учасники

Тема 2. Життєвий цикл проєкту.

- 2.1. Поняття життєвого циклу проєкту.
- 2.2. Фази життєвого циклу проєкту.

Тема 3. Управління часом виконання проєкту в готельному та ресторанному господарстві.

- 3.1. Концепція витрат і вигід в проєктному менеджменті.
- 3.2. Планування послідовності робіт при виконанні проєкту.
- 3.3. Основи сіткового та календарного планування проєкту.

Тема 4. Керування проєктами під час війни.

- 4.1. Корисні ресурси під час дистанційної роботи.
- 4.2. Мотивація персоналу який працює дистанційно.

Тема 5. Планування ресурсного забезпечення проєкту та критерії прийняття рішень у сфері обслуговування.

- 5.1. Методи оцінки ефективності проєктів.
- 5.2. Критерії ефективності проєктів.
- 5.3. Особливості планування людських ресурсів.

Тема 6. Контролювання виконання проєкту у сфері обслуговування.

- 6.1. Основні елементи контрольного циклу.
- 6.2. Інструментарій контролювання проєктів.
- 6.3. Контролювання виконання календарних планів та бюджетів.
- 6.4. Вимірювання та аналіз показників виконання проєкту.

Тема 7. Прийняття проєктних рішень в умовах невизначеності та змінного середовища.

- 7.1. Сутність невизначеності та її прояви у сфері обслуговування.
- 7.2. Методи аналізу та прогнозування можливих сценаріїв розвитку проєкту.
- 7.3. Підходи до зменшення впливу невизначеності та підвищення стійкості проєкту.

Тема 8. Управління якістю проєкту у сфері обслуговування.

- 8.1. Якість проєктного менеджменту у сфері обслуговування щодо відповідності проєктним цілям та вимогам споживачів
- 8.2. Сутність управління якістю проєкту.
- 8.3. Планування якості проєкту.
- 8.4. Аудит якості проєкту, його види.
- 8.5. Контроль показників якості.

Тема 9. Програмне забезпечення процесу управління проєктами.

- 9.1. Види бізнес-процесів у сфері обслуговування.
- 9.2. Створення інструментарію застосування ІТ-технологій в управлінні бізнес-процесами сфери обслуговування.
- 9.3. Аналіз технічних можливостей реалізації проєкту

Тема 10. Формування стратегії управління проєктами підприємств сфери обслуговування.

10.1. Поняття стратегії управління проєктами та її роль у економічному розвитку підприємства.

10.2. Стратегічні цілі управління проєктами, вимоги до їх формування.

10.3. Класифікація стратегічних цілей управління проєктами.

Практичні заняття

Тема 1. Теоретичні основи проєктної організації діяльності компанії

Тема 2. Обґрунтування проєктів та програм. Особливості проєктів у сфері обслуговування.

Тема 3. Управління часом виконання проєкту.

Тема 4. Планування проєкту під час війни. Управління командою проєкту.

Тема 5. Планування ресурсного забезпечення проєкту

Тема 6. Контролювання виконання проєкту. Модель виконання і планування проєкту.

Тема 7. Управління знаннями у проєкті.

Тема 8. Управління якістю проєкту.

Тема 9. Застосування ІТ-технологій в управлінні бізнес-процесами сфери обслуговування.

Тема 10. Класифікація стратегічних цілей за видами очікуваного ефекту, за об'єктами стратегічного управління, за спрямованістю результатів, за пріоритетністю значення, за характером впливу на очікуваний кінцевий результат, за спрямованістю відтворювального процесу.

Інформація для здобувачів заочної форми навчання. На сайті НТУ «ДП» розміщено графік навчального процесу. Протягом року передбачено заняття з викладачем відповідно до розкладу: 6 год. лекційних занять, 6 год. практичних занять, решту годин здобувач опановує самостійно. Під час сесії здобувачі виконують практичні завдання, контрольні роботи. Умови завдань розміщено на сторінці курсу на платформі Moodle та в Microsoft 365. Форма контролю – екзамен.

5. ТЕХНІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ ТА/АБО ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

На навчальних заняттях здобувачі повинні мати: Гаджети з можливістю підключення до Інтернету; перевірений доступ до застосунків Microsoft Office: Teams, Moodle; інстальований на ПК та /або мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point); активований акаунт університетської пошти на Office365. Ліцензоване програмне забезпечення Microsoft Project Professional (особиста ліцензія викладача).

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

Оцінювання досягнень здобувачів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти», <http://surl.li/bgpuz>. Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувачів за дисципліною.

6.1. Шкали

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних здобувачів.

Шкали оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо здобувач отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

6.2. Засоби та процедури

Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного контролю та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з 2-х контрольних робіт (по 15 балів кожна), оцінок за роботу на практичних заняттях, підготовки й захисту самостійної (проектної) роботи. Оцінювання практичних занять здійснюється за активну участь у дискусіях, вирішенні кейсів і виконанні практичних завдань (10 занять, участь у кожному занятті максимально може принести здобувачу 5 балів, загалом максимально можна отримати 50 балів). Захист самостійної (проектної) роботи оцінюється максимально у 20 балів. Отримані бали за контрольні роботи, практичні заняття та самостійну (проектну) роботу додаються і становлять максимум 100 балів.

Вид роботи	Критерії
Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)	У випадку коли здобувач отримав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку – складається екзамен у вигляді комплексної контрольної роботи, яка містить 50 тестів (вірна відповідь 1 бал) та 2 ситуаційних завдань (кейсів), кожне з яких оцінюється по 25 балів за умови повного розкриття тематичного спрямування. Максимальна кількість балів за екзамен: 100 балів
Практичні заняття	Дискусії, обговорення, робота в малих групах, аналіз кейсів, вирішення практичних завдань у вигляді тестів, розвиток навичок критичного та системного мислення. Максимально здобувач може отримати 50 балів.
Самостійна (проектна) робота	Кожен здобувач виконує самостійну (проекту) роботу, яка оцінюється у 20 балів. Захист роботи відбувається на практичних заняттях.
Контрольні заходи	Максимально оцінюються у 30 балів (2 контрольні роботи × 15 балів / контрольна робота).

6.3. Критерії

6.3.1. Критерії оцінювання *практичного заняття*:

Кожне практичне завдання оцінюється за двома складовими: тестові завдання та участь у дискусіях.

Тестові завдання складаються з 10 тестів, де є одна правильна відповідь. За умови вірного вирішення тестового завдання здобувач отримує 0,3 бали. Максимальна кількість набраних балів за тестові завдання - 3 бали.

Участь у дискусіях максимально оцінюється в 2 бали, де:

2 бали: активна участь у дискусії (виступи, коментарі, активне слухання), володіння навчальним матеріалом, наведення аргументованих відповідей.

1 бал: участь у дискусії без достатнього володіння навчальним матеріалом, що має стосунок до теми обговорення.

0 балів: небажання брати участь в дискусії, відсутність достатніх знань про предмет обговорення.

6.3.2 Критерії оцінювання *самостійної (проектної) роботи*:

Оцінювання проектної роботи здійснюється за результатами виконання індивідуального завдання та його захисту. Максимально здобувач може отримати 20 балів.

Критерії	Максимальна кількість балів
Актуальність і новизна дослідження	5 балів - проектна робота відповідає сучасним викликам бізнесу, має практичну значущість та елементи інноваційності. 3-4 бали - проектна робота є актуальною, але частково повторює вже відомі підходи або розкриті поверхнево. 1-2 бали - зв'язок проектної роботи із проектним менеджментом слабкий або не обґрунтований.
Логіка та аргументованість	5 балів - проектна робота має чітку структуру, усі рішення аргументовані, висновки логічно випливають із проведеного аналізу.

рішень	3-4 бали - структура проєктної роботи в цілому зрозуміла, але аргументація окремих положень неповна. 1-2 бали - структура проєктної роботи слабка, рішення необґрунтовані або суперечливі.
Застосування інструментів і методів проєктного менеджменту	5 балів - використано сучасні методи планування, аналізу та управління проєктами; здобувач демонструє вміння застосовувати їх на практиці. 3-4 бали – у проєктній роботі застосовані інструменти, але вони обмежені або не завжди доречні. 1-2 бали - у проєктній роботі методи використані формально або відсутні взагалі.
Оформлення, презентація та захист проєктної роботи	5 балів - презентація чітка, візуально приваблива, містить усі ключові елементи; захист упевнений, відповіді на запитання повні та аргументовані. 3-4 бали - презентація чітка, але не логічна; захист невпевнений, відповіді неповні. 1-2 бали - презентація неструктурована, під час захисту здобувач не може відповісти на більшість запитань.

6.3.3. Критерії оцінювання *письмової контрольної роботи*:

Контрольна робота містить: 12 питань, серед яких 10 тестових завдань із чотирма варіантами відповідей, правильна відповідь оцінюється у 1 бал, та 2 відкритими ситуаційними завданнями (кейсами) де:

2,5 бала – здобувач дав повну, правильну, логічно обґрунтовану відповідь; застосував теоретичні знання до ситуації; показав глибоке розуміння проблеми, вжив приклади або аргументацію;

2,0 бала – відповідь у цілому правильна, але має незначні неточності чи пропущені деталі; логіка розв’язання зрозуміла, обґрунтування наявне, але менш розгорнуте;

1,5 бала – відповідь частково правильна: вказано основні елементи рішення, але відсутні важливі складові або допущені помилки у поясненнях; аргументація поверхнева;

1,0 бал – відповідь фрагментарна: здобувач показав часткове розуміння завдання, але ключові елементи залишилися нерозкритими або неправильними;

0,5 бала – відповідь мінімальна: є спроба виконання завдання, проте вона майже не відображає розуміння ситуації.

7. ПОЛІТИКА КУРСУ

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в

освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується «Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»», <https://cutt.ly/mERLa5A>, Кодекс академічної доброчесності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», <https://cutt.ly/vERLfxF>. У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка поштової скриньки на Office365 та відвідування групи у Teams.

Протягом самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом «Проектний менеджмент у сфері обслуговування».

Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту або в чат Teams.

7.3. Політика щодо перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Відвідування занять

З 24.02.2022 р. реалізація освітньої діяльності відбувається в умовах правового режиму воєнного стану. Наявна низка небезпек: повітряні тривоги, ризики припинення енергозабезпечення, мобільного та Інтернет-зв'язку. Згідно з наказами по університету освітня діяльність здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання здійснюється з використанням дистанційних технологій через синхронні та асинхронні комунікації.

Відвідування онлайн лекцій та практичних занять реалізується через приєднання до «команди» Microsoft Teams. Під час повітряної тривоги заняття перериваються і продовжуються лише за умов перебування учасників освітнього процесу у захищених приміщеннях. Викладачем (за технічної та безпекової можливості) здійснюється запис заняття для підтримки асинхронного формату навчання.

У випадках відсутності енергозабезпечення, мобільного та Інтернет-зв'язку викладачем забезпечується асинхронний формат навчання та комунікація зі здобувачами за допомогою каналів зв'язку, що функціонують.

Про причини неможливості взяти участь в онлайн заняттях, ускладненні доступу до матеріалів на дистанційних платформах НТУ «ДП» тощо здобувач вищої освіти має повідомити викладача в особистих повідомленнях чатів Microsoft Teams, або листом на корпоративну е-пошту НТУ «ДП», або через старосту чи представника адміністрації факультету.

7.5. Політика щодо оскарження оцінювання.

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань, він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку згідно Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» (<https://cutt.ly/mrBXXTMI>).

7.6. Бонуси.

Здобувачі вищої освіти, які приймають участь у конференціях, конкурсах тощо отримують додатково 5 балів до підсумкової оцінки.

7.7. Участь в анкетуванні.

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети, які дозволять оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «Проектний менеджмент у сфері обслуговування».

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

- вербальний метод (лекція, дискусія, співбесіда);
- методи візуалізації (презентація, метод ілюстрації (графічний, табличний);
- кейс-метод (аналіз реальних або гіпотетичних проектів для розуміння проблем, пошуку рішень та оцінки їх ефективності);
- проектно-орієнтоване навчання (навчання через виконання реального проекту, що дозволяє отримати практичний досвід в управлінні всім життєвим циклом проекту, від ініціації до завершення);
- дослідницький метод;
- рольові ігри (рольові моделі, де здобувачі грають різні ролі (наприклад, менеджер проекту, член команди, замовник), щоб відпрацювати комунікативні навички та вирішення конфліктів);
- навчання на основі інструментів (практичне знайомство з програмним забезпеченням для управління проектами, таким як Microsoft Project Prof).

9. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Мазаракі, А.А., Бойко, М.Г., Босовська, М.В. та ін. (2024). HoReCa. Управління проектами (Т. 5). А.А. Мазаракі (ред.). Державний торговельно-економічний університет. DOI: <https://doi.org/10.31617/p.knute.2024-236>
2. Бондаренко Л.А. Застосування проектного підходу в управлінні інноваційною діяльністю сфери гостинності. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ» (економічні науки)*. Харків: НТУ «ХПІ». 2024. № 2. DOI: <https://doi.org/10.20998/2519-4461.2024.1.126>

3. Посто́ва В.В. Сучасні тенденції управління проєктами в готельному та ресторанному бізнесі. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2023. №3 (9) С. 44-48. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=29243.pdf>
4. Круковська О. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2024. №1 (11), С. 11-15. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.1\(11\).2024.2](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(11).2024.2)
5. Корж Н.В., Басюк Д.І. Управління туристичними дестинаціями : підручник / Н. В. Корж, Д. І. Басюк. Вінниця: «ПП«ТД Едельвейс і К». 2017. 322 с
6. Тарасюк Г.М., Рудківський О.А., Мілінчук О.В., Лагута Я.М. Навчальний посібник з дисципліни «Управління проєктами в туризмі» для студентів галузі знань 24 «Сфера обслуговування». Житомир. Державний університет «Житомирська політехніка». 2020. 101 с.
7. Пісаревський І.М., Сташенко О.Д. Ризик-менеджмент у туризмі: Навчальний посібник для вищих навчальних закладів. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2017. 128 с.
8. Угоднікова О. І. Управління проєктами в туризмі. Навч. посібник. Харків. ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 141 с.
9. Бондаренко Л.А. Туризм як пріоритетний напрям соціально-економічного розвитку територій України в умовах євроінтеграції: монографія / Л.А. Бондаренко, М-во освіти і науки України. Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». Дніпро «АРТО ПРИНТ», 2024. 242 с.
10. Безугла Л., Пилипенко Г., Бондаренко Л. Імплементація управління якістю в туристичному підприємстві. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2022. № 1(5). С. 33-38. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.1\(5\).2022.6](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(5).2022.6)
11. Пилипенко Г.М., Смісова В.Л., Безугла Л.С., Бондаренко Л.А. Теоретико-методологічні аспекти визначення якості послуг у туристичному бізнесі. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*. 2023. №1. С. 150-157. DOI: <https://doi.org/10.33271/ebdut/81.150>
12. Бондаренко Л.А., Смісова В.Л. Впровадження принципів соціальної відповідальності в стратегію підприємств сфери гостинності. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. № 7. С. 49-52. DOI: <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2023-4-7>