

## СИЛЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «HR менеджмент в готельному бізнесі»

<b>Галузь знань</b>		24 «Сфера обслуговування»	<b>Освітній рівень</b>	другий (магістерський)	
<b>Освітньо-професійні програми</b>		«Туризм»	<b>Тип дисципліни</b>	за вибором	
<b>Обсяг:</b>	Кредитів ECTS	Годин	За видами занять		
			Лекцій	Семінарських занять	Практичних занять
	4	120	16	14	90

### АНОТАЦІЯ КУРСУ

#### Взаємозв'язок у структурно-логічній схемі

Для вивчення дисципліни здобувач має володіти знаннями та навичками з:	Міжнародна платформа Udey. URL: <a href="https://www.udemy.com/ru/topic/time-management/">https://www.udemy.com/ru/topic/time-management/</a>
Онлайн курси, які можуть бути корисними для попереднього вивчення та в процесі набуття компетентностей за неформальною освітою	Технології індустрії гостинності для керівників. <i>National Tourism Organization of Ukraine</i> . URL: <a href="https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_8/about">https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_8/about</a>

**Мета курсу:** засвоєння студентами сутності й особливостей управління персоналом в готельному підприємстві; закладення основи знань та навичок практичного застосування прийомів і методів формування кадрової стратегії, планування, оцінювання та мотивації персоналу, регулювання трудової діяльності та управління робочим часом працівників; налагодження соціального партнерства.

#### Компетентності, в тому числі відповідно до освітньо-професійної програми

Soft- skills / Загальні компетентності (ЗК)	Hard-skills / Спеціальні (фахові) компетентності (СК)
ЗК 1. Діяти на засадах розуміння цивілізаційних гуманітарних цінностей та глобалізаційних процесів, пріоритетів національного розвитку.	ФК 2. Здатність використовувати методи наукових досліджень у сфері туризму та рекреації.
ЗК 2. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності	ФК 5. Здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного розвитку на різних рівнях управління.
ЗК 3. Уміння працювати в міжнародному та вітчизняному професійному середовищі.	ФК 10. Здатність управляти ризиками в туризмі.
ЗК 5. Уміння спілкуватися з експертами інших сфер діяльності по актуальних проблемах розвитку туризму і рекреації	ФК 11. Здатність до управління інформацією.
ЗК 6. Уміння розробляти проекти та управляти ними.	ФК 12. Здатність до підприємницької діяльності на національному та міжнародному туристичному ринку.
ЗК 7. Дух підприємництва, креативність, бажання досягти успіху і самореалізовуватися.	ФК 13. Здатність до визначення стратегічних завдань у розвитку туристичного бізнесу.
ЗК 8. Здатність до time-менеджменту.	ФК 18. Розуміння методів та інструментів економічного управління міжнародним туристичним бізнесом.
ЗК 9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.	ФК 21. Розуміння специфічних питань та сучасних підходів і технологій управління персоналом підприємств туристичної індустрії.
ЗК 10. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.	

#### Результати навчання (програмні результати навчання – ПРН)

ПРН1 Знання передових концепцій, методів науково - дослідної та професійної діяльності на межі предметних областей туризму.  
 ПРН3 Здатність використовувати інформаційно - інноваційні методи і технології в сфері туризму.  
 ПРН4 Знання закономірностей, принципів та механізмів функціонування туристичного ринку.

PH5 Здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму.

PH6 Здатність здійснювати управління підприємством індустрії туризму та рекреації.

PH7 Здатність розробляти та реалізовувати проекти в сфері рекреації, туризму, гостинності.

PH11 Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності.

PH14 Використовувати комунікативні навички і технології, ініціювати запровадження методів комунікативного менеджменту в практику діяльності суб'єктів туристичного бізнесу.

PH 16 Демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень.

PH 17 Приймати рішення у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування нових підходів та методів прогнозування.

PH 18 Нести відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінювання стратегічного розвитку команди, формування ефективної кадрової політики.

PH 19 Демонструвати здатність саморозвиватися та самовдосконалюватися упродовж життя.

PH 20 Ініціювати інноваційні комплексні проекти, проявляти лідерство під час їх реалізації.

PH21 Здатність оцінювати та використовувати прогресивний вітчизняний та зарубіжний досвід економічного управління міжнародним туристичним бізнесом.

PH 22 Здатність до використання результатів маркетингових досліджень, формування на їх основі туристичної пропозиції та стратегії розвитку галузі.

PH 23 Здатність розробляти основні напрямки політики управління людськими ресурсами, застосовувати сучасні методи оцінки та технології стимулювання персоналу, пов'язувати стратегії управління людським капіталом з бізнес-стратегіями підприємства.

## ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ

Тема	Вид заняття	Розподіл балів	Форми та методи навчання (форми робіт, за які здобувач отримує бали)
<b>Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ.</b>			
Тема 1. Теоретичні засади HR-менеджменту готелів	Лекція 1	-	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичне заняття 1	4	Обговорення наступних питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Охарактеризувати поняття бізнесу та підприємництва у сфері туристичної індустрії: сутність, загальні риси та відмінності.</li> <li>• Виявити фактори управління підприємствами готельно-ресторанного господарства як відкритою системою.</li> <li>• Охарактеризувати підприємство готельно-ресторанного господарства як система, що функціонує за принципом «чорної скриньки».</li> <li>• Надати характеристику основних елементів внутрішнього середовища підприємств готельного господарства.</li> <li>• Назвати основні функції менеджменту. Вимоги до менеджерів готельного бізнесу.</li> <li>• Приклади навичок управління конфліктними ситуаціями.</li> </ul>
Тема 2. Особливості формування колективу на підприємстві готельного бізнесу	Лекція 2	2	Лекція-візуалізація (Power Point), тренінгові завдання
	Практичне заняття 2	2	Обговорення наступних питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Формування лідерських якостей керівника в управлінні персоналом.</li> <li>• Етичні цінності корпоративної культури сучасного підприємств а гостинності.</li> <li>• Колективний та одноосібний стилі керівництва в організації готельно-ресторанного господарства</li> <li>• Приклади навичок «аргументації своєї точки зору».</li> <li>• Назвіть особисті якості переговорника.</li> <li>• Пояснити процес навчання та контролю за навичками менеджерів.</li> </ul> <p>Завдання: Кожен студент розробляє власну структуру підготовки до ділових переговорів та пояснює її особливості.</p>
Тема 3. Кадрова політика HR-менеджменту готелів	Лекція 3	-	Лекція-візуалізація (Power Point)

	Практичне заняття 3	4	Обговорення наступних питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Статус, організаційна побудова та принципи розподілу повноважень між працівниками кадрових служб.</li> <li>• Автоматизовані програми з управління персоналом.</li> <li>• Основні регламентуючі документи в організації діяльності кадрових служб.</li> <li>• Заходи з охорони та безпеки кадрової інформації в організації.</li> <li>• Інформаційне та методичне забезпечення служби персоналу.</li> </ul>
Тема 4. Планування потреби та набір персоналу в готелях	Лекція 4	2	Лекція-візуалізація (Power Point), тренінгові завдання
	Практичне заняття 4	2	Обговорення наступних питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Назвіть основні етапи підготовки до співбесіди</li> <li>• Які існують актуальні питання під час співбесіди.</li> <li>• Відповісти на питання щодо важливості володіння інформацією про готель та вакансії.</li> <li>• Який Must-have, який стане в нагоді на співбесіді?</li> <li>• Поясніть висловлювання «Пунктуальність – запорука гарного початку співбесіди».</li> <li>• Охарактеризувати наявність відповідей, як перший етап успішного проходження співбесіди.</li> <li>• Приклади типових ситуацій на співбесіді.</li> <li>• Підготувати характеристики власного бренду.</li> </ul> Підготувати власне портфоліо на співбесіду або файл досягнень.
Тема 5. Оцінювання та атестація персоналу в готелях	Лекція 5	-	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичне заняття 5	4	Обговорення наступних питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Критерії та різновиди ділового оцінювання керівників: оцінювання результатів основної та другорядної діяльності, оцінювання поведінки в колективі, виконання функцій з управління колективом та оцінювання результатів роботи підлеглих.</li> <li>• Показники оцінювання різних категорій посад керівників.</li> <li>• Атестація персоналу: сутність та види.</li> <li>• Методи оцінювання управлінського персоналу: за діловими якостями, за складністю виконуваних функцій, за результатами та цілями діяльності.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Трансформація вимог до менеджерів сфери гостинності в умовах глобалізації.</li> <li>• Проблеми та потенціал наставництва на підприємствах гостинності та торгівлі в сучасних умовах.</li> <li>• Критерії та різновиди ділового оцінювання керівників: оцінювання результатів основної та другорядної діяльності, оцінювання поведінки в колективі, виконання функцій з управління колективом та оцінювання результатів роботи підлеглих.</li> </ul>
Тема 6. Технологія управління розвитком персоналу в готелях	Лекція 6	2	Лекція-візуалізація (Power Point), тренінгові завдання
	Практичнезаняття 6	2	Обговорення наступних питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сучасні технології управління кар'єрою.</li> <li>• Аналізування потреб та оцінка плану розвитку персоналу.</li> <li>• Досвід профорієнтаційної роботи в Європі.</li> </ul> Завдання: Дослідити інноваційні процеси в управлінні індустрії гостинності світу. Визначити основні напрямки оновлення техніко-технологічної бази підприємств та їх послуг.
Тема 7. Мотивація трудової діяльності на підприємстві готельного бізнесу	Лекція 7	-	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичнезаняття 7	4	Обговорення наступних питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Матеріальні та соціально-психологічні методи стимулювання.</li> <li>• Проблеми і можливості оцінки комплексної ефективності управління персоналом підприємств гостинності та торгівлі.</li> <li>• Заохочувальні системи колективної та індивідуальної оплати праці.</li> </ul>
Тема 8. Тайм-менеджмент як інструмент HR-менеджменту готелів	Лекція 8	-	Лекція-візуалізація (Power Point)
	Практичнезаняття 8	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Основні принципи тайм-менеджменту.</li> <li>• Робочий час працівника готелю та ресторану.</li> <li>• Вплив тайм-менеджменту на ефективність організації роботи менеджера готелю та ресторану.</li> </ul>
Тема 9. Соціально-психологічні аспекти управління	Лекція 9	-	Лекція-візуалізація (Power Point)

персоналом	Практичнезаняття 9	4	Обговорення наступних питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Закономірності формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі.</li> <li>• Соціально-психологічні резерви колективу і методи їх використання для підвищення ефективності та поліпшення якості праці.</li> <li>• Соціально-психологічний клімат у колективі.</li> <li>• Психологія комунікації. Типи і засоби комунікації.</li> <li>• Стрес та його види. Стресові фактори й управління ними.</li> <li>• Типи та причини конфліктів. Позитивні і негативні функції конфліктів.</li> </ul>
Тема 10. Інформатизація HR-менеджменту готелів	Лекція 10	2	Лекція-візуалізація (Power Point), тренінгові завдання
	Практичнезаняття 10	2	Обговорення наступних питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Надати характеристику основних та допоміжних бізнес-процесів.</li> <li>• Навести приклади автоматизації управління бізнес-процесами підприємств готельного господарства.</li> <li>• Компоненти інформаційних систем.</li> <li>• Механізми управління операційною діяльністю готелів і ресторанів.</li> <li>• Класифікація і функціональність HRM-систем.</li> </ul> Завдання: Розглянути типові інвестиційні проекти та їх комерційну спроможність в туризмі і готельно-ресторанному бізнесі.
Проміжний контроль		20	Комп'ютерне тестування
<b>Підсумковий контроль знань (наукове дослідження, його підготовка, презентація)</b>		<b>40</b>	Залікова робота в 40 балів здійснюється у вигляді тестових питань. За підсумками поточного і підсумкового контролю студент може набрати від 0 до 100 балів включно. Мінімальна кількість балів, які повинен набрати студент для одержання заліку, становить 50 балів.
Додаткові бали в рамках неформальної освіти			Участь у наукових конференціях, підготовка наукових публікацій, проєктна робота тощо.

**СИСТЕМА ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ І КОНТРОЛЮ** (дистанційний курс) – <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=5003#section-7>

**ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

<p><b>Актуальні журнали для поглибленого вивчення дисципліни</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «MANAGEMENT» . URL: <a href="https://iso-management.com/">https://iso-management.com/</a></li> <li>2. Засоби управління часом. URL: <a href="http://psyfactor.org/lib/time-management-2.htm">http://psyfactor.org/lib/time-management-2.htm</a></li> <li>3. Кейс з тайм-менеджменту. URL: <a href="http://hr-portal.ru/article/taym-menedzhment-rabote-taym">http://hr-portal.ru/article/taym-menedzhment-rabote-taym</a></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Информационные системы управления гостиничными комплексами. URL: <a href="http://www.stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/02.pdf">http://www.stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/02.pdf</a>.</li> <li>2. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії : навчальний посібник / Т. В. Капліна, В. М. Столярчук, Л. П. Малюк, А. С. Капліна. Полтава : ПУЕТ, 2018. 357 с.</li> <li>3. Alderton M. (2016) How virtual reality will transform meeting. Successful Meetings Publishing, Available at: <a href="http://www.successfulmeetings.com/Strategy/Technology-Solutions/Virtual-RealityMeetings-Events-Destination-Marketing/">http://www.successfulmeetings.com/Strategy/Technology-Solutions/Virtual-RealityMeetings-Events-Destination-Marketing/</a></li> <li>4. Balmer J.M.T., Thomson I. (2009) The shared management and ownership of corporate brands: the case of Hilton//J. of general management. Oxford, Vol. 34, № 4.</li> <li>5. Developments and challenges in the hospitality and tourism sector: Issues paper for discussion at the global dialogue forum for the hotels, catering, tourism sector /Intern, labour organization. Sectoral activities programme. Geneva: ILO, Nov. 2010.</li> <li>6. Fyfe D.A., Holdsworth D.W. (2009) Signatures of commerce in small-town hotel guest registers // Social science history. Durham (N.C.), Vol. 33, № 1.</li> <li>7. Hotels 2020: Welcoming tomorrow's guests. Available at: <a href="https://www.granthornton.global/globalassets/1.-member-firms/global/insights/article-pdfs/2015/gt_hotelfutures_lowres.pdf">https://www.granthornton.global/globalassets/1.-member-firms/global/insights/article-pdfs/2015/gt_hotelfutures_lowres.pdf</a></li> <li>8. Hotel management and operations / edited by Denney G. Rutherford, Ivar Haglund, and Michael J. O'Fallon. 4 th ed. Published by John Wiley &amp; Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 2007. p. 498</li> </ol>
---	---

### ПОЛІТИКА КУРСУ («ПРАВИЛА ГРИ»)

- Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.
- Освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і практичних занять, а також самостійну роботу. Перекладання істипу відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Самостійна робота включає в себе: підготовку індивідуального проєкту та / або проєкту в команді з трьох осіб.
- Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.
- Якщо студент відсутній з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації.
- Здобувачі вищої освіти мають слідувати принципам академічної доброчесності. У разі виявлення факту плагіату у виконаних роботах здобувач отримує за завдання 0 балів.
- Передбачено перезарахування результатів навчання, отриманих у неформальній освіті. Для зарахування теми або частини теми здобувач надає відповідний сертифікат, де зазначені результати навчання та обсяг курсу (модуля) у годинах (кредитах ЄКТС). Передбачається зарахування результатів навчання у разі, якщо здобувач вищої освіти прослухав аналогічний курс (або його частину) у будь-якому університеті України або Європи, був учасником міжнародних проєктів Жан-Моне модуль, К1, у межах якого вивчалась така ж дисципліна (його частина), або слухачем такого ж дистанційного курсу на платформі Udemy, «Prometheus», Coursera та інших, і при цьому має підтвердження – сертифікат про результати навчання (оцінку).

### КРИТЕРІЇ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Методи	Критерії оцінювання	Система оцінювання, бали
Проміжне тестування онлайн	виставляється здобувачу вищої освіти за одне тестове питання у випадку правильної відповіді. Пропонується 20 тестових питань закритого типу та з декількома варіантами відповідей.	1
Робота над задачами, індивідуальними завданнями	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання	2
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок	1

Робота над проєктними завданнями, командними роботами тощо	виставляється здобувачу вищої освіти, який досяг цілей завдання, виконав ефективно роль ділової гри тощо, продемонстрував здатність застосовувати знання на практиці, обґрунтовувати власну думку	4
	виставляється здобувачу вищої освіти, який частково досяг цілей завдання, виконав роль ділової гри тощо, продемонстрував здатність застосовувати знання на практиці, обґрунтовувати власну думку, проте припускався певних помилок	3-2
	виставляється здобувачу вищої освіти, який не досяг цілей завдання, частково виконав роль ділової гри тощо, не зміг застосувати знання на практиці, обґрунтувати власну думку	1
Самостійна робота		
	1) Підготовка до практичних занять (вивчення теоретичного матеріалу)	30 годин
	2) Вивчення актуальної літератури за фаховими запропонованими журналами (обговорення в аудиторії в контексті вивчення теми).	10 годин
	3) Підготовка до тестування.	
	4) Розробка власної структури підготовки до ділових переговорів та пояснення її особливості.	10 годин
	5) Підготовка власного портфоліо на співбесіду або файл досягнень.	10 годин
	6) Визначення основних напрямків оновлення техніко-технологічної бази підприємств та їх послуг.	10 годин
	7) Вивчення типових інвестиційних проєктів та їх комерційної спроможності в туризмі і готельно-ресторанному бізнесі	10 годин
		<b>90 годин</b>