

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-педагогічної роботи  
доц. Антон ПАНТЕЛЕЙМОНОВ



«30» серпня 2021 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

**HR менеджмент в готельному бізнесі**

рівень вищої освіти другий (магістерський)

галузь знань **24 Сфера обслуговування»**

спеціальність **242 «Туризм»**

освітня програма **«Туризм»**

вид дисципліни **за вибором**

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2021 / 2022 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

“27” серпня 2021 року, протокол № 1

**РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ:**

канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства  
Ганна ГАПОНЕНКО

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Протокол від “26” серпня 2021 року № 1

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства



Анатолій ПАРФІНЕНКО

(підпис)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Туризм»

Гарант освітньо-професійної програми «Туризм»



Анатолій ПАРФІНЕНКО

(підпис)

Програму погоджено науково-методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від “26” серпня 2021 року № 1

Голова науково-методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу



Лариса ГРИГОРОВА-БЕРЕНДА

(підпис)

## ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «HR менеджмент в готельному бізнесі» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Туризм» підготовки магістра за спеціальністю 242 «Туризм».

### 1. Опис навчальної дисципліни

#### 1.1. Мета викладання навчальної дисципліни

**Мета дисципліни** – 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.

#### 1.2. Основні завдання вивчення дисципліни:

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

#### 1.3. Кількість кредитів

4 кредитів

#### 1.4. Загальна кількість годин

120 год.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
За вибором	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
2-й	2-й
Лекції	
16 год.	8 год. (2 ауд., 6 дист.)
Практичні, семінарські заняття	
14 год.	-
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
90 год.	112 год.
Індивідуальні завдання	
-	

#### 1.6. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти наступних результатів:

РН1 Знання передових концепцій, методів науково - дослідної та професійної діяльності на межі предметних областей туризму.

РН3 Здатність використовувати інформаційно - інноваційні методи і технології в сфері туризму.

РН4 Знання закономірностей, принципів та механізмів функціонування туристичного ринку.

РН5 Здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму.

РН6 Здатність здійснювати управління підприємством індустрії туризму та рекреації.

РН7 Здатність розробляти та реалізовувати проекти в сфері рекреації, туризму, гостинності.

РН11 Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності.

РН14 Використовувати комунікативні навички і технології, ініціювати запровадження методів комунікативного менеджменту в практику діяльності суб'єктів туристичного бізнесу.

РН 16 Демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень.

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

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

РН 19 Демонструвати здатність саморозвиватися та самовдосконалюватися упродовж життя.

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

РН21 Здатність оцінювати та використовувати прогресивний вітчизняний та зарубіжний досвід економічного управління міжнародним туристичним бізнесом.

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

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

## 2. Тематичний план навчальної дисципліни

### *Тема 1. Теоретичні засади HR-менеджменту готелів*

Сутність HR-менеджменту готелів. Функції управління персоналом і відповідні їм завдання. Суб'єкти управління персоналом, розмежування їхніх завдань і координація діяльності. Системний підхід до управління персоналом. Організаційна структура управління персоналом. Визначення організаційної структури управління персоналом в готелях і ресторанах.

### *Тема 2. Особливості формування колективу на підприємстві готельного бізнесу*

Колектив як соціальна група. Ознаки колективу: єдність мети, умовна відокремленість, організаційна та територіальна єдність. Функції колективу та його різновиди в організації. Роль керівника та менеджера з персоналу у формуванні колективу. Формування лідерських якостей керівника в управлінні персоналом. Принципи та етапи процесу створення трудового колективу. Етичні цінності корпоративної культури сучасного підприємств а гостинності. Формальна і неформальна структура трудового колективу. Різновиди малих груп в управлінні персоналом. Колективний та одноосібний стилі керівництва в організації готельного господарства.

### *Тема 3. Кадрова політика HR-менеджменту готелів*

Поняття та значення кадрової політики в готелі. Фактори, що впливають на формування кадрової політики та умови її реалізації. Класифікація типів кадрової політики за основними ознаками. Етапи розробки (проектування) кадрової політики та їх зміст. Розробка та реалізація кадрової політики у концептуальних кадрових документах. Правова база для здійснення сучасної кадрової політики в готельному бізнесі.

### *Тема 4. Планування потреби та набір персоналу в готелях*

Мета та завдання, види планування роботи персоналом на підприємстві. Фактори, що впливають на визначення потреб у персоналі. Поняття маркетингу персоналу та його функції. Методи визначення потреб підприємства у персоналі. Аналіз внутрішніх та зовнішніх джерел майбутніх потреб у персоналі. Способи нормування ресурсів. Оперативний план роботи з персоналом в організації. Індивідуальний план працівника організації готельного господарства. Структура інформації про персонал. Прогнозування персоналу на перспективу. Методи професійного відбору персоналу. Процедури наймання персоналу. Виробнича і соціальна адаптація працівників, прийнятих на роботу. Досвід планування потреб у персоналі у європейських фірмах.

### *Тема 5. Оцінювання та атестація персоналу в готелях*

Основні принципи ефективного ділового оцінювання працівників. Оцінювання якості роботи різних категорій персоналу. Методи оцінювання управлінського персоналу: за діловими якостями, за складністю виконуваних функцій, за результатами та цілями діяльності. Критерії та різновиди ділового оцінювання працівників: оцінювання результатів основної та другорядної діяльності, оцінювання поведінки в колективі, виконання функцій з управління колективом та оцінювання результатів роботи підлеглих. Атестація кадрів. Етапи процесу атестації кадрів.

### *Тема 6. Технологія управління розвитком персоналу в готелях*

Розстановка персоналу. Ділова кар'єра. Види кар'єри. Основні моделі кар'єри. Управління діловою кар'єрою персоналу. Управління службово-професійним просуванням кадрів. Управління кадровим резервом. Рух персоналу. Розвиток персоналу. Компетентність працівника. Види компетенцій. Професійна компетентність і професійна придатність.

Види навчання. Організація навчання персоналу. Планування соціального розвитку на підприємстві. Характеристика основних розділів: вдосконалення умов праці, забезпечення високого життєвого рівня та підвищення культурно-побутових умов працівника, розвиток самоуправління тощо. Управління соціальним розвитком колективу.

*Тема 7. Мотивація трудової діяльності на підприємстві готельного бізнесу*

Поняття мотивування. Принципи врахування інтересів у мотивації. Взаємозв'язок потреб, спонукань, цілей і заохочень працівника у процесі мотивації. Засоби мотиваційного впливу. Стимулювання праці: цілі, принципи, види, форми. Моральне, соціальне та матеріальне стимулювання.

*Тема 8. Тайм-менеджмент як інструмент HR-менеджменту готелів*

Зміст та призначення тайм-менеджменту. Основні технології тайм-менеджменту. Інтенсивність та продуктивність роботи в готелі. Принципи та завдання тайм-менеджменту. Корпоративний тайм-менеджмент. Особистий тайм-менеджмент. Організація робочого простору. Раціональне використання часу очікування. Робочий час працівника готелю.

*Тема 9. Соціально-психологічні аспекти управління персоналом*

Роль керівника в організації. Психологічні риси особистості керівника, вимоги до нього як до лідера. Соціально-психологічні особливості колективу як об'єкта управління. Потреби (первинні та вторинні), ціннісні орієнтації працівників, урахування їх у процесі мотивації трудової поведінки.

Соціально-психологічний клімат у колективі. Закономірності формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі. Соціально-психологічні резерви колективу і методи їх використання для підвищення ефективності та поліпшення якості праці. Стресові фактори й управління ними. Типи та причини конфліктів. Позитивні і негативні функції конфліктів. Управління конфліктною ситуацією.

*Тема 10. Інформатизація HR-менеджменту готелів*

Інформатизація управління готелями. Сучасні програмні продукти для інформатизації управління персоналом. Автоматизоване робоче місце фахівця з управління персоналом. Завдання автоматизації управління персоналом. Класифікація і функціональність HRM-систем. Компоненти інформаційних систем. Механізми управління операційною діяльністю готелів.

## 3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усь го	у тому числі					усь го	у тому числі				
		л	п	л а б.	ін д.	с. р.		л	п	ла б.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Теоретичні засади HR-менеджменту готелів	12	2	1			9	12	2				10
Тема 2. Особливості формування колективу на підприємстві готельного бізнесу	12	2	1			9	12	2				10
Тема 3. Кадрова політика HR-менеджменту готелів	12	1	1			10	12					12
Тема 4. Планування потреби та набір персоналу в готелях	12	2	1			9	12					12
Тема 5. Оцінювання та атестація персоналу в готелях	12	1	1			10	12	2				10
Тема 6. Технологія управління розвитком персоналу в готелях	12	2	2			8	12					12
Тема 7. Мотивація трудової діяльності на підприємстві готельного бізнесу	12	2	2			8	12					12
Тема 8. Тайм-менеджмент як інструмент HR-менеджменту готелів	12	1	2			9	12	2				10
Тема 9. Соціально-психологічні аспекти управління персоналом	12	2	2			8	12					12
Тема 10. Інформатизація HR-менеджменту готелів	12	1	1			10	12					12
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>16</b>	<b>14</b>			<b>90</b>	<b>120</b>	<b>8</b>				<b>112</b>

#### 4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна	Заочна
1	Тема 1. Теоретичні засади HR-менеджменту готелів	1	
2	Тема 2. Особливості формування колективу на підприємстві готельного бізнесу	1	
3	Тема 3. Кадрова політика HR-менеджменту готелів	1	
4	Тема 4. Планування потреби та набір персоналу в готелях	1	
5	Тема 5. Оцінювання та атестація персоналу в готелях	1	
6	Тема 6. Технологія управління розвитком персоналу в готелях	2	
7	Тема 7. Мотивація трудової діяльності на підприємстві готельного бізнесу	2	
8	Тема 8. Тайм-менеджмент як інструмент HR-менеджменту готелів	2	
9	Тема 9. Соціально-психологічні аспекти управління персоналом	2	
10	Тема 10. Інформатизація HR-менеджменту готелів	1	
	Разом	14	

#### 5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна	Заочна
1	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Теоретичні засади HR-менеджменту готелів»	9	10
2	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Особливості формування колективу на підприємстві готельного бізнесу»	9	10
3	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Кадрова політика HR-менеджменту готелів»	10	12
4	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Планування потреби та набір персоналу в готелях»	9	12
5	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Оцінювання та атестація персоналу в готелях»	10	10
6	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Технологія управління розвитком персоналу в готелях»	8	12
7	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Мотивація трудової діяльності на підприємстві готельного бізнесу»	8	12
8	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Тайм-менеджмент як інструмент HR-менеджменту готелів»	9	10
9	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової рекомендованої літератури з теми «Соціально-психологічні аспекти управління персоналом»	8	12
10	Опрацювання навчального матеріалу, додаткової	10	12



	рекомендованої літератури з теми «Інформатизація HR-менеджменту готелів»		
	Разом	90	112

## 6. Індивідуальні завдання

Індивідуальне завдання в межах дисципліни «HR менеджмент в готельному бізнесі» навчальним планом не передбачене.

## 7. Методи навчання

Методи навчання – взаємодія між викладачем і студентом, під час якої відбувається передача та засвоєння знань, умінь і навичок від викладача до студента, а також самостійної та індивідуальної роботи студента. При проведенні визначених планом видів занять використовуються такі методи:

1. Під час викладення навчального матеріалу: – словесні (бесіда, пояснення, розповідь, інструктаж); – наочні (ілюстрування, демонстрування, самостійне спостереження); – практичні (вправи, практичні роботи, дослідні роботи).

2. За організаційним характером навчання: – методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності; – методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності; – методи контролю та самоконтролю у навчанні; – бінарні (поєднання теоретичного, наочного, практичного) методи навчання.

3. За логікою сприймання та засвоєння навчального матеріалу: індуктивно-дедукційні, репродуктивні, прагматичні, дослідницькі, проблемні тощо.

## 8. Методи контролю

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у наступних формах:

- оцінювання роботи студентів під час практичних занять;
- оцінка за індивідуальну роботу студентів;
- проведення проміжного контролю;
- проведення підсумкового контролю.

Загальна оцінка з дисципліни визначається як сукупність балів, що студент отримує за змістовні модулі та модульний контроль.

Поточний контроль знань студентів здійснюється шляхом проведення тестування з основних навчальних елементів змістовних тем. Сума балів, які студент денної форми навчання може набрати дорівнює 60.

Підсумковий контроль здійснюється у форму екзамену. До екзамену допускаються студенти, які мають достатню кількість балів з поточного контролю та написання і захисту контрольної роботи. Загальна кількість балів за успішне виконання екзаменаційних завдань становить 40.

*Підсумковий контроль представлений у вигляді тестових питань.*

**УВАГА!** У разі використання заборонених джерел під час заліку студент на вимогу викладача залишає аудиторію та одержує загальну нульову оцінку (0).

У разі настання / подовження дії **обставин непоборної сили** (в тому числі запровадження жорстких карантинних обмежень в умовах пандемії з заборонаю відвідування ЗВО) здобувачам вищої освіти денної та заочної форм навчання надається можливість скласти **екзамен в тестовій формі** (білет містить 20 тестових завдань, здобувач одержує 2 бали за кожну вірну відповідь) **дистанційно на платформі Moodle** в дистанційному курсі «Управління інноваціями в готельно-ресторанному бізнесі», режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=2403>

Сумарна оцінка за вивчення дисципліни розраховується як сума контрольних оцінок та балів, отриманих за результатами поточного та підсумкового семестрового контролю. Загальна сума балів підсумкового семестрового контролю складає 100.

### 9. Схема нарахування балів

Приклад для підсумкового семестрового контролю в формі екзамену з екзаменаційною роботою:

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання											Разом	Екзаменаційна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	Поточний контроль			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	60	40 (мінімум – 20)	100 (мінімум – 50)
60 (мінімум – 30)													

T1, T2 ... T10 – змістові теми.

### Структура та складові підсумкової оцінки з дисципліни

Поточний контроль протягом семестру – 60 балів.

З них:

- активна робота на семінарських заняттях – 40 балів (4 бали кожне семінарське);
- поточний контроль – 20 балів.

Поточний контроль проводиться на кожному семінарському занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на семінарських заняттях.

### Критерії оцінювання знань студентів на семінарських заняттях

Усний виступ, виконання письмового завдання	Критерії оцінювання
4	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
3	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
2	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
1	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
0,5	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст

	більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

*Доповнення виступу:*

2 бали – отримують студенти, які глибоко володіють матеріалом, чітко визначили його зміст; зробили глибокий системний аналіз змісту виступу, виявили нові ідеї та положення, що не були розглянуті, але суттєво впливають на зміст доповіді, надали власні аргументи щодо основних положень даної теми.

1 бал отримують студенти, які виклали матеріал з обговорюваної теми, що доповнює зміст виступу, поглиблює знання з цієї теми та висловили власну думку.

*Суттєві запитання до доповідачів:*

2 бали отримують студенти, які своїм запитанням до виступаючого суттєво і конструктивно можуть доповнити хід обговорення теми.

1 бал отримують студенти, які у своєму запитанні до виступаючого вимагають додаткової інформації з ключових проблем теми, що розглядається.

*Ведення опорного конспекту лекції:*

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стисло і системно викладено основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами, теоріями тощо.

Кожен студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі. Під час самостійної роботи рекомендується доповнити записи лекції та завершити виконання завдань, що були зазначені в Робочій програмі та ОКЛ.

2 бали нараховуються студентам, які в повному обсязі самостійно і творчо опрацювали всі питання лекції і вільно володіють її змістом.

1 бал нараховується студентам, які опрацювали лише окремі питання лекції і не достатньо вільно володіють її змістом.

### **Критерії поточного контролю знань студентів**

Поточний контроль проводиться з метою визначення стану успішності здобувачів вищої освіти за період теоретичного навчання. Поточний контроль знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт або комп'ютерного тестування.

Письмова контрольна робота або тестування	Критерії оцінювання
15-20	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
10-14	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної

	літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
5-9	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1-4	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Умови допуску студента до підсумкового семестрового контролю (заліку): виконання контрольної роботи, виконання поточного контролю у вигляді тестів за результатами яких він набрав не менше 30 балів.

### **Підсумковий семестровий контроль**

Підсумковий семестровий контроль – це підсумкове оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти за семестр, що здійснюється в університеті у формі заліку та екзамену. На підсумковий семестровий контроль виносяться питання, що передбачають перевірку розуміння здобувачами вищої освіти програмного матеріалу дисципліни в цілому та рівня сформованості відповідних компетентностей після опанування курсу.

Підсумковий контроль оцінюється у 40 балів та представлений 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 екзамену, становить 50 балів. Національна шкала ґрунтується на рейтингу здобувачів вищої освіти у складі потоку/курсу:

- здобувачам вищої освіти, які повністю оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, можуть дати відповіді на всі питання курсу, опанували рекомендовану літературу, виставляють оцінку *90-100 балів*. При цьому оцінку – 100 балів, як виняток, можуть отримати тільки здобувачі вищої освіти, які, крім відмінних знань за програмою дисципліни, виявили активність в науково-дослідній роботі за тематикою курсу, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях тощо;
- здобувачам вищої освіти, які оволоділи програмою навчальної дисципліни на творчому рівні, проте у відповідях допустили неточності, ставлять оцінку *70-89 балів*;
- здобувачам вищої освіти, які показали задовільні результати оволодіння навчальною програмою дисципліни на репродуктивному рівні й при відповідях допускають помилки, ставлять оцінку *50-69 балів*;
- здобувачі вищої освіти, які за результатами вивчення дисципліни отримали *незадовільні оцінки (49 та нижче)*, повинні додатково виконати індивідуальні завдання для підвищення рівня своїх знань і повторно перекласти підсумковий контроль.

**Для дистанційної форми навчання**

Вид навчальної діяльності	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів
Проміжний поточний контроль	40	20
Індивідуальне завдання	20	10
<b>Поточний контроль</b>	<b>60</b>	<b>30</b>
Підсумковий семестровий екзаменаційний контроль	40	20
<b>Підсумковий контроль</b>	<b>40</b>	<b>20</b>
<b>ВСЬОГО</b>	<b>100</b>	<b>50</b>

**Шкала оцінювання**

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70-89	добре	
50-69	задовільно	
1-49	незадовільно	не зараховано

## 10. Рекомендована література

### Основна література

1. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
2. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
3. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення.
4. ДСТУ 3279- 95 Стандартизація послуг. Основні положення.
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації України 16.03.04, № 19). URL: <http://rada.gov.ua/pravo>
6. Про туризм № 324/95-вр від 15.09.95 р. та Про внесення змін і доповнень до Закону України «Про туризм» від 18.11.03 р. URL: <http://rada.gov.ua/pravo>.
7. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. «Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80>
8. Архипов В. В. Гостинично-ресторанный сервис: особенности культуры и традиций питания народов мира: курс лекций. К.: Атика, 2005. 215 с.
9. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: учебник, 2-е изд. перераб. и доп. К.: Дакор, 2009. 367 с.
10. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: підручник. К., 2010. 447 с.
11. Информационные системы управления гостиничными комплексами. URL: <http://www.stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/02.pdf>.
12. 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.

### Допоміжна література

13. Какічев С. В., Ліщитович Л. І. Новий світовий лад – електронна цивілізація: моногр. К. : КВІЦ, 2017. 200 с.
14. Управление и организация в сфере услуг / К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел и др.; пер. с англ. под ред. В. В. Кулибановой. 2-е изд. СПб.: Питер, 2002. 752 с.
15. Alderton M. (2016) How virtual reality will transform meeting. Successful Meetings Publishing, Availabe at: <http://www.successfulmeetings.com/Strategy/Technology-Solutions/Virtual-RealityMeetings-Events-Destination-Marketing/>
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. Hotels 2020: Welcoming tomorrow's guests. Avaliabe at: [https://www.grantthornton.global/globalassets/1.-member-firms/global/insights/article-pdfs/2015/gt\\_hotelfutures\\_lowres.pdf](https://www.grantthornton.global/globalassets/1.-member-firms/global/insights/article-pdfs/2015/gt_hotelfutures_lowres.pdf)

20. Hotel management and operations / edited by Denney G. Rutherford, Ivar Haglund, and Michael J. O'Fallon. 4 th ed. Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 2007. p. 498
21. Kumar Varun, Bhargava Indu (2015) Internal marketing: A tool for success of Hotel Industry. Advances in Management. Indore 8.4, 1-2.

#### **Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення**

1. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. – Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua>.
2. Державне агентство України з туризму та курортів. Офіційний сайт. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua>.
3. Національна туристична організація України (НТО). Офіційний сайт. – Режим доступу : <http://www.ntoukraine.org/>
4. Офіційний веб-портал Верховної ради України. – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.
5. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації (ЮНВТО) – Режим доступу : <http://www2.unwto.org>
6. Офіційний сайт Всесвітньої Ради з туризму та подорожей (WTTC) – Режим доступу : <http://www.wttc.org>

#### **11. Особливості навчання за денною формою в умовах подовження дії обставин непоборної сили (в тому числі запровадження карантинних обмежень через пандемію)**

В умовах дії карантинних обмежень освітній процес в університеті здійснюється за змішаною формою навчання, а саме:

– дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття;

– дистанційно на платформі Moodle (<https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=2403>) проводяться практичні (семінарські), індивідуальні заняття та консультації, контроль самостійної роботи;

– аудиторно (за затвердженим розкладом занять) проводяться 10% практичних та семінарських занять у навчальних групах кількістю до 20 осіб з урахуванням відповідних санітарних і протиепідемічних заходів.

Складання підсумкового семестрового контролю: в разі запровадження жорстких карантинних обмежень з заборонаю відвідування ЗВО студентам денної форми навчання надається можливість (за заявою, погодженою деканом факультету) скласти **екзамен в тестовій формі дистанційно на платформі Moodle** в дистанційному курсі «HR менеджмент в готельному бізнесі», режим доступу:

<https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=2403>