

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

Географічний факультет

(назва інституту/факультету)

Кафедра географії та менеджменту туризму

(назва кафедри)



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Дека́н географічного факультету

Мирослав ЗАЯЧУК

«30» серпня 2023 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни**

**УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ І
ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

(вказіть назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

обов'язкова

(вказати: обов'язкова чи вибіркова)

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг
(назва програми)

Спеціальність 242 "Туризм"
(вказати: код, назва)

Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"
(вказати: шифр, назва)

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-науковий))

Факультет географічний
(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

Мова навчання українська
(вказати: якими мовами читається дисципліна)

Чернівці 2023 рік

Робоча програма навчальної дисципліни **Управління персоналом готельно-ресторанних і туристичних підприємств** складена відповідно до вимог її змісту (Ліцензійні умови провадження освітньої діяльності 2015 р.) та відповідає освітній програмі Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг, уведений наказом по університету № 83 від 28.02.2023 р. (спеціальність 242 «Туризм», галузь знань 24 «Сфера обслуговування»)

Розробник: доц. *Іванунік Віталій Олександрович*, доцент кафедри географії та менеджменту туризму, к.геогр.н.

Погоджено

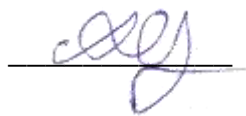
з гарантом ОП «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг»



Галина КРУЛЬ

Затверджено на засіданні кафедри географії та менеджменту туризму
Протокол № 1 від “ 29 ” серпня 2023 року

Завідувач кафедри географії та менеджменту туризму



Олександр КОРОЛЬ

Схвалено навчально-методичною радою географічного факультету
Протокол № 1 від “ 29 ” серпня 2023 року

Голова навчально-методичної ради географічного факультету



Наталя АНДРУСЯК

1. Мета навчальної дисципліни полягає у формуванні та розвитку професійних компетентностей фахівців для здійснення ефективної діяльності в сфері вивчення та освоєння принципів управління персоналом в секторі готельно-ресторанних і туристичних послуг; отримання знань і вмінь щодо принципів формування трудового колективу, методів стимулювання працівників, визначення якісних та кількісних параметрів працівників відповідно до сезонності в туризмі; формування навичок організації обслуговування клієнтів готельно-ресторанного і туристичного підприємства згідно зі стандартами якості обслуговування; забезпечення безпеки персоналу.

Пререквізити. Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: *«Технологія туристичної діяльності»*, *«Туроперейтинг»*, *«Економіка та ціноутворення в туризмі і готельно-ресторанному сервісі»*, *«Менеджмент туризму та готельно-ресторанного сервісу»*.

2. Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких компетентностей:

- ЗК9. *Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;*
- ЗК12. *Навички міжособистісної взаємодії;*
- ЗК13. *Здатність планувати та управляти часом;*
- ЗК14. *Здатність працювати в команді та автономно;*
- СК13. *Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.*

Програмні результати навчання:

- ПРН10. *Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна);*
- ПРН12. *Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.*
- ПРН13. *Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.*
- ПРН16. *Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.*
- ПРН18. *Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.*
- ПРН19. *Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.*
- ПРН20. *Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.*
- ПРН21. *Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.*
- ПРН22. *Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.*

Студенти також мають:

знати:

- як організовувати та планувати бізнес-діяльність готельно-ресторанних і туристичних підприємств, забезпечувати мотивацію та конт-

роль цієї діяльності, виходячи з аналізу факторів зовнішнього та внутрішнього бізнес-середовища.

- як управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

3. Опис навчальної дисципліни

3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни												
<i>Управління персоналом готельно-ресторанних і туристичних підприємств</i>												
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	4	8	4,0	120	2	30	30	-	-	60	-	іспит

3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
Змістовий модуль 1. Теоретичні поняття						
Лекція 1: Управління персоналом в системі менеджменту організацій	8	2	2	-	-	4
Лекція 2: Управління персоналом як соціальна система	8	2	2	-	-	4
Лекція 3: Кадрова політика і стратегія управління персоналом організації	8	2	2	-	-	4
Лекція 4: Кадрова політика і стратегія управління персоналом організації	8	2	2	-	-	4
Лекція 5: Організація набору та відбору персоналу	8	2	2	-	-	4
Лекція 6: Організування діяльності та функції служб персоналу	8	2	2	-	-	4
Лекція 7: Формування колективу організації	8	2	2	-	-	4
Разом ЗМ1	56	14	14	-	-	28
Змістовий модуль 2. Особливості набору персоналу в готельно-ресторанній сфері						
Лекція 8: Згуртованість та соціальний розвиток колективу	8	2	2	-	-	4
Лекція 9: Оцінювання персоналу організації	8	2	2	-	-	4

Лекція 10: Управління розвитком і рухом персоналу організації	8	2	2	-	-	4
Лекція 11: Управління процесом вивільнення персоналу	8	2	2	-	-	4
Лекція 12: Соціальне партнерство в організації	8	2	2	-	-	4
Лекція 13: Ефективність кадрової політики	8	2	2	-	-	4
Лекція 14: Соціальна відповідальність в туристичного підприємництва	8	2	2	-	-	4
Лекція 15: Юридичні аспекти набору персоналу	8	2	2	-	-	4
Разом ЗМ2	64	16	16	-	-	32
Всього годин	120	30	30	-	-	60

3.3. Теми практичних (семінарських) занять

№	Назва теми	К-ть балів	К-ть годин
1.	Назва: Прогнозування та аналіз стилів керівництва в туристичній сфері	6	6
	Завдання: Представити та охарактеризувати один типовий тип керівника (за вибором): Оцінити власні якості стосовно обраного типу.		
	Результати: Захист презентації за моделлю дискусійної розповіді.		
2.	Назва: Планування та розробка документації для управління кадрами	6	6
	Завдання: Ознайомитись з номенклатурою трудової документації (трудоий контракт, догана, наказ, рапорт, заява)		
	Результати: Сформувати або підібрати типову угоду з надання транспортних послуг для туристичної компанії. Представити її для публічного захисту та обговорення		
3.	Назва: Оцінювання персоналу туристичної організації в контексті готельних та ресторанних закладів	6	6
	Завдання: Розробити анкету-опитувальник для прийому кандидатів на посаду: адміністратора готелю, адміністратора ресторану, бармена, офіціанта (за вибором)		
	Результати: Представити анкету-опитувальник в табличній формі. Усно обґрунтувати та пояснити сутність та послідовність запитань		
4.	Назва: Організація співбесіди та оцінка резюме	6	6
	Завдання: На сайті з пошуку роботи відібрати п'ять резюме претендентів на посаду адміністратора готелю, адміністратора ресторану, бармена, офіціанта (за вибором).		
	Результати: Представити хід аналітичного відбору двох кандидатів на відповідну посаду та розгорнуто обґрунтувати свій вибір.		
5.	Назва: Мотиваційні методи професійних кадрів готельно-ресторанного і туристичного обслуговування	6	6
	Завдання: За отриманими даними (за вибором) здійснити розподіл		

	місячного преміального фонду між працівниками ресторану.		
	Результати: Представити дані у вигляді платіжної відомості		
	Всього	30	30

3.4. Зміст завдань для самостійної роботи

№	Назва теми	Кількість годин
1	Місце та роль управління персоналом в системі управління організацією.	4
2.	Основні види організацій та їх загальні ознаки.	4
3.	Основні види цілей діяльності будь-якої організації.	4
4.	Організаційна структура організації.	4
5.	Організація та її взаємовідносини з зовнішнім середовищем.	4
6.	Соціальне середовище організації.	4
7.	Склад соціальної інфраструктури організації.	4
8.	Потенціал організації та її інфраструктура.	4
9.	Роль служби управління персоналом в ринковій економіці.	4
10.	Структурні підрозділи служби управління персоналом організації.	4
11.	Основні види діяльності служби управління персоналом.	4
12.	Функції служби управління персоналом по управлінню людськими ресурсами.	4
13.	Планування персоналу організації службою управління персоналом.	4
14.	Кількісна потреба організації в персоналі.	4
15.	Внутрішні та зовнішні фактори, які впливають на кількісну потребу організації в персоналі.	4
	Всього	60

**Питання, винесені на самостійне опрацювання, включені до тематичного і підсумкового тестового контролю.*

4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- лекція, аналіз, пояснення, проблемна ситуація, консультація;
- дослідна робота та метод проекту;
- практичні роботи (анкетування, розрахунки);
- презентації, дискусійні розповіді, відеоматеріали;
- електронне та інтерактивне онлайн-навчання (Moodle, Google Meet);
- самостійна робота за програмою навчальної дисципліни.

5. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни.

Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали.

Критерії оцінювання за основними видами робіт – [завантажити >>>](#)

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
80-89	B	добре	
70-79	C		
60-69	D	задовільно	
50-59	E		
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6. Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та демонстрування результатів є:

- стандартизовані тести;
- контрольні тестування;
- усне опитування;
- захист і презентація результатів виконаних практичних завдань (наскрізні проекти; індивідуальні та командні проекти; дослідницько-творчі та ін.);
- доповідь із презентацією з теоретичних питань.

7. Форми поточного і підсумкового контролю та оцінювання

Форми поточного контролю:

- усна (відповідь студента по теорії щодо виконання практичних завдань);
- захист і презентації результатів виконаних практичних завдань;
- письмова (тестування);

Форма підсумкового контролю: іспит (тестування).

Поточний контроль здійснюється під час практичних занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (наскрізні проекти; індивідуальні та командні проекти; презентації чи тематичні тестування). Кількість передбачених балів за різні види робіт також зазначені у силабусі та в системі дистанційного навчання Moodle, куди студенти можуть завантажувати роботи, і де здійснюється тестовий контроль. Результати оголошуються під час занять та/або виставляються в Moodle. Самостійна робота враховується при складанні поточних і підсумкових тестів та усних відповідях на семінарах, під час захистів практичних і лабораторних робіт.

Перелік запитань розроблений до кожного змістового модуля. Підсумкові тести на іспит покликані перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, здатності осмислити і відтворити зміст даної частини дисципліни.

Визнання результатів здобутих шляхом неформальної освіти:

Відповідно до «Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (протокол №4 від 28.03.2022 року)» (<https://www.chnu.edu.ua/media/3aykf41y/polozhennia-pro-vzaiemodiiu-formalnoi-ta-neformalnoi-osvity.pdf>) допускається зарахування навчальних елементів, а також отримання додаткових балів за результатами **неформальної освіти:**

– робота чи стажування за фахом, що підтверджується документом із підприємства та забезпечує набуття компетентностей, передбачених навчальною дисципліною;

– проходження безкоштовних навчальних тренінгів (вебінарів, семінарів), що проводяться на платформі Prometheus (<https://prometheus.org.ua>) та інших фахових платформах, за умови отримання безкоштовного сертифікату.

Результати зараховуються лише для відповідних тем лекційних і семінарських занять, практичних і лабораторних завдань даної навчальної дисципліни у кількості балів, що виділяються на цей навчальний елемент.

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та практична робота				Підсумковий тест (теор.)	Сума
Модуль №1		Модуль №2			
Теор. (тести)	Практ./семін.	Теор. (тести)	Практ./семін.		
15	15	15	15	40	100

8. Рекомендована література

Основна література

1. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом: підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2011. 468 с.
2. Балановська Т.І., Гоголюк О.П., Драгнева Н.І., Драмарецька К.П., Троян А.В. Управління персоналом: навч. посібник. 2-ге вид. Київ: ЦП «КОМПРИНТ», 2018. 417 с.
3. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шканова О. М. Управління персоналом: навч. посібник. 2-ге вид. Київ: ЦУЛ, 2009. 502 с.
4. Довгань Л. Є., Ведута Л. Л., Мохонько Г.А. Технології управління людськими ресурсами: навч. посібник. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2018. 512 с.
5. Крушельницька О. В., Мельничук Д. П. Управління персоналом: навч. посібник. Київ: Кондор, 2005. 308 с.
6. Мальська М., Кізіма В., Жук І. Управління сферою готельного господарства. Теорія і практика : Підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 336 с.
7. Менеджмент персоналу: навчальний посібник / Данюк В.М., Петюх В.М., Цимбалюк С.О., Крушельницька Я.В. та ін.; за заг. ред. В.М. Данюка, В.М. Петюха. Київ: КНЕУ, 2004. 398 с.
8. Михайлова Л.І. Управління персоналом. навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 248 с.
9. Мурашко М.І. Менеджмент персоналу: навч.-практич. посіб. 3-тє вид. Київ: «Знання», 2008. 435 с.
10. Хміль Ф.І. Управління персоналом: підручник. Київ: Академвидав, 2006. 487 с.

Додаткова література

1. Балановська Т.І., Гоголя О.П., Троян А.В. Словник-довідник з управління персоналом. Київ: ЦП «Компринт», 2017. 516 с.
2. Глотов Н.А. Специфіка управління персоналом на вітчизняних підприємствах готельно-ресторанного господарства. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С.502-505.
3. Головатий О.Р., Яцюченко В.О. Концепції управління персоналом ресторанного бізнесу. Матеріали Х Міжнар. наук.-практ. конф. «Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації» (м. Київ, 6-7 квітня 2023 р.) К.: КНУКІМ, 2023. 478 с. С.417-419.
4. Жуковська В.М., Миколайчук І.П. Управління персоналом. Практикум: навчальний посібник. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. 293с.
5. Коломієць В.М. Організація торговельної діяльності у системі стратегічного управління готельно-ресторанним. Інвестиції: практика та досвід. 2010. № 23. С. 42–44.
6. Коцалап С.О. Аналіз проблеми плинності кадрів на підприємствах різних сфер діяльності. Управління персоналом підприємства. 2013. № 8(114). С. 67–71.
7. Мистецтво управління персоналом. Таланти і лідери / Л. Савицька, В. Тарнавський, Ю. Наврузов та ін.; голов. ред. Н. Черепухіна. Київ, 2002. 300 с.
8. Ніфіатова О. Шляхи підвищення ефективності управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу. Вісник КНУТД. 2018. № 1(119). С. 45–54.
9. Петюх В.М., Базилюк Б.Г., Герасименко О.О. Управління персоналом: навч.-метод. посібник для самост. вивчення дисципліни. Київ: КНЕУ, 2007. 320 с.
10. Полтавська О.В. Матеріальне стимулювання персоналу підприємств готельного господарства на основі компетентнісного підходу. Інвестиції: практика та досвід. 2015. № 1 С. 67–72.
11. Рябенська М.О., Мазуркевич І.О. Управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. Національна економіка. Інтелект ХХІ. № 1. 2020. С. 75-80.
12. Томаля Т.С. Особливості управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Вісник Хмельницького національного університету. 2017. № 2. Т. 2. С. 271–274.
13. Третинко Д.М. Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанної сфери. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С.727-731.
14. Тютюнник К.В. Нетрадиційні методи роботи із персоналом в готельно-ресторанному бізнесі. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С.735-736.