

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

В.о. директора неперервної освіти і
туризму

проф. Гриценко І.С.

2022 року



РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО

на засіданні кафедри готельно-
ресторанної справи та туризму

Протокол № 14 від «06» червня 2022 р.

Завідувач кафедри

д.е.н., проф. Левицька І.В.

РОЗГЛЯНУТО

Гарант освітньої програми
«Міжнародний туристичний бізнес»

д.е.н., проф. Левицька І.В.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

HR менеджмент готелів і ресторанів

спеціальність 242 «Туризм»

освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»

Факультет (ННІ) Начально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: доцент кафедри, к.е.н., доц. Самсонова В.В.

Київ – 2022 р.

1. Опис навчальної дисципліни

«HR менеджмент готелів і ресторанів»

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Ступінь вищої освіти	Магістр	
Спеціальність	242 «Туризм»	
Освітня програма	«Міжнародний туристичний бізнес»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	вибірковий	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	3	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	2	
Семестр	3	
Лекційні заняття	20 год.	
Практичні, семінарські заняття	20 год.	
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	80 год.	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Метою дисципліни «HR менеджмент готелів і ресторанів» є підготовка студентів до ефективного управління співробітниками, персоналом готелів і ресторанів, в т.ч. на міжнародному рівні, тобто формування у студентів цілісного і логічно-послідовного комплексу теоретичних знань про сутність управління людськими ресурсами готелів і ресторанів і практичних умінь щодо розробки та здійснення на міжнародному рівні кадрової політики в готелях і ресторанах, добору та розміщення персоналу, його оцінювання і навчання.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «HR менеджмент готелів і ресторанів» є:

- сприяти розумінню студентами сутності та соціальної значущості людських ресурсів готелів і ресторанів у сучасних умовах;
- сприяти розумінню студентами місця і ролі курсу в системі менеджменту і формуванні якостей HR-менеджера;

- вивчити HR теорію, методологію, технології і кращі міжнародні та вітчизняні практики, які сприяють організаційній стійкості та досягненню стратегічної мети;

- визначити виклики, які постали перед HR у контексті глобалізації;

- розглянути можливості реформування управлінських відносин в Україні та світі.

Набуття компетентностей:

Інтегральна компетентність (ІК): Здатність ставити та успішно вирішувати на достатньому професійному рівні науково-дослідницькі та практичні завдання, узагальнювати практику міжнародного туристичного бізнесу і рекреації, прогнозувати напрями їх розвитку, і вирішувати професійні проблеми та практичні завдання міжнародної туристичної діяльності у процесі роботи та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій, зокрема для розвитку туристичного продукту сільських дестинацій та представлення його на міжнародному рівні.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Загальні компетентності (ЗК):

СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

Програмні результати навчання (ПРН) ОП:

ПРН 7. Організовувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

3. Програма та структура 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						
Тема 1. Людські ресурси як об'єкт менеджменту	16	3	3			10
Тема 2. Методологія менеджменту персоналу	21	3	3			15
Разом за змістовим модулем 1	37	6	6			25
Змістовий модуль 2						
Тема 1. Планування й формування людських ресурсів сфери гостинності і туризму	16	3	3			10

Тема 2. Організація підбору та відбору персоналу	16	3	3			10
Тема 3. Управління розвитком і рухом персоналу сфери гостинності і туризму	16	3	3			10
Разом за змістовим модулем 2	48	9	9			30
Змістовий модуль 3						
Тема 1. Кадрова політика і стратегія управління людськими ресурсами в сфері гостинності і туризму	21	3	3			15
Тема 2. Ефективність управління людськими ресурсами в сфері гостинності і туризму	14	2	2			10
Разом за змістовим модулем 1	35	5	5			25
Усього годин	120	20	20			80

4. Теми семінарських занять

навчальним планом на передбачені

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Управління людськими ресурсами в сфері гостинності і туризму як соціальна система	3
2	Планування, організація, мотивація та контроль управління людськими ресурсами в сфері гостинності і туризму	3
3	Організування діяльності та функції HR-служб в туристичному бізнесі, міжнародних готелях і ресторанах	3
4	Організація підбору та відбору персоналу	3
5	Управління процесом вивільнення персоналу	3
6	Соціально-психологічні аспекти управління людськими ресурсами в сфері гостинності і туризму	3
7	Оцінювання персоналу в сфері гостинності і туризму	2
	Разом	20

6. Теми лабораторних занять

навчальним планом на передбачені

7. Теми для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
-------	------------	-----------------

1	Методологія управління людськими ресурсами в сфері гостинності і туризму	10
2	Міжнародний HR-менеджмент в сфері гостинності і туризму як соціальна система	15
3	Кадрова політика в сфері гостинності і туризму	10
4	Стратегія управління людськими ресурсами в туризмі	10
5	Управління розвитком і рухом персоналу в готелях і ресторанах	10
6	Соціально-психологічні аспекти управління людськими ресурсами в сфері гостинності і туризму	15
7	Ефективність управління людськими ресурсами в туризмі, готелях і ресторанах	10
	Разом	80

8. Зразки контрольних питань, тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами.

Теоретичні запитання:

1. Предмет і завдання HR-менеджменту.
2. Сучасні тренди розвитку HR-менеджменту.
3. Методологія HR-менеджменту.
4. Стратегія управління кадрами.
5. Основні функції HR-менеджменту.
6. Політика управління кадрами.
7. Структура персоналу.
8. Інформаційні системи управління персоналом.
9. Цілі, об'єкт, суб'єкт менеджменту персоналу.
10. Тайм-менеджмент.
11. Предмет і завдання HR-менеджменту.
12. Матриця Ейзенхауера: з якою метою використовується на практиці.

Тестові завдання:

1. Персонал як головний елемент будь-якої системи управління ...

- а) є суб'єктом управління
- б) є об'єктом управління
- в) одночасно може бути і суб'єктом і об'єктом управління

2. Управління персоналом - це ...

- а) процес планування, підбору, підготовки, оцінки і безперервної освіти персоналу, спрямований на раціональне його використання, підвищення ефективності виробництва і, в кінцевому підсумку, покращення умов життя працівників
- б) навчання кадрів, організація їх ефективного використання, професійного та соціального розвитку
- в) вивчення відносин працівників у процесі виробництва з точки зору найбільш повного і ефективного використання їх потенціалу в умовах функціонування виробничих систем

3. Кадри - це ...

- а) особовий склад підприємства, установи, організації
- б) основний постійний штатний склад кваліфікованих працівників організації

в) частина населення країни певного віку, що має необхідний фізичний розвиток, знання, практичний досвід для роботи у народному господарстві

4. Які сфери охоплює кадрова політика?

- а) кадрова політика охоплює всі сфери
- б) кадрова політика охоплює всі сфери роботи з персоналом
- в) кадрова політика пов'язана лише з питаннями підбору та розстановки кадрів

5. До методів управління персоналом відносяться:

- а) економічні
- б) організаційно-розпорядничі
- в) соціально-психологічні
- г) усі відповіді вірні.

6. До складу функцій сучасних менеджерів з персоналу входять:

- а) організація підбору персоналу
- б) розвиток персоналу
- в) мотивація персоналу
- г) усі відповіді вірні.

7. Які кадрові документи відносяться до внутрішніх?

- а) правила внутрішнього розпорядку
- б) постанови Кабінету Міністрів України
- в) закони України
- г) усі відповіді вірні.

8. До HRM модулів комплексних корпоративних інформаційних систем відносяться:

- а) SAP
- б) Oracle
- в) 1С
- г) усі відповіді вірні

9. До основних функцій HR-менеджменту (за змістом) слід віднести:

- а) планування
- б) організація
- в) розпорядництво
- г) усі відповіді вірні.

10. Персонал підприємства — це:

- а) всі працівники, які виконують виробничі та управлінські операції та зайняті переробкою предметів праці з використанням засобів праці
- б) сукупність кадрів однієї професійної групи
- в) основний (штатний) склад працівників установи, підприємства, організації тієї чи іншої сфери діяльності
- г) всі постійні працівники, які пройшли попередню професійну підготовку та мають спеціальну освіту, трудові навички та досвід роботи в обраній ними сфері діяльності.

11. Регламентация процесу управління персоналом – це:

- а) сукупність правил, які визначають порядок діяльності, підприємства, установи, організації
- б) умови праці працівників організацій та підприємств
- в) права та обов'язки керівництва організації по відношенні до працівників
- г) усі відповіді вірні.

12. На які групи за участю в процесі виробництва поділяється персонал?

- а) виробничий персонал – робітників та управлінський – службовців
- б) керівників та спеціалістів
- в) керівників, службовців та допоміжний персонал
- г) основний персонал – спеціалістів та допоміжний – робітників

13. Об'єктом управління персоналом організації виступає:

- а) керівники організації
- б) основні та допоміжні робітники
- в) спеціалісти

г) усі відповіді вірні

14. До основних навичок сучасного менеджера відносяться:

- а) управління собою
- б) управління командою
- в) управління оточенням
- г) усі відповіді вірні

15. До складових політики менеджменту персоналу відносяться:

- а) політика зайнятості
- б) політика доходів
- в) соціальна політика
- г) усі відповіді вірні

16. За орієнтацією на власний або зовнішній персонал, тобто за рівнем відкритості щодо зовнішнього середовища для формування кадрового складу політика менеджменту персоналу поділяється на:

- а) відкрита
- б) закрита
- в) змішана
- г) усі відповіді вірні

17. До HRM модулів комплексних корпоративних інформаційних систем відносяться:

- а) Парус
- б) Oracle
- в) 1С
- г) усі відповіді вірні

18. До основних функцій HR-менеджменту (за змістом) слід віднести:

- а) координація
- б) мотивація
- в) контроль
- г) усі відповіді вірні.

19. Персонал – це...

- а) основний постійний штатний склад кваліфікованих працівників організації
- б) особовий склад підприємства, установи, організації
- в) частина населення країни певного віку, що має необхідний фізичний розвиток, знання, практичний досвід для роботи у народному господарстві

20. Здатність людини до праці, сукупність її фізичних, інтелектуальних здібностей, набутих знань і досвіду, які використовуються в процесі виробництва товарів та послуг, характеризує категорію:

- а) робоча сила
- б) персонал
- в) формальна група
- г) соціальна група

21. До основних категорій персоналу підприємства належать:

- а) робітники, спеціалісти, керівники
- б) керівники, спеціалісти, службовці
- в) службовці, основні робітники, керівники
- г) інженери, спеціалісти, допоміжні робітники

22. До основних навичок сучасного менеджера відносяться:

- а) управління персоналом
- б) управління командою
- в) управління оточенням
- г) усі відповіді вірні

23. За рівнем усвідомлення правил і норм, що лежать в основі кадрових заходів, та безпосереднього впливу апарату управління на кадрову ситуацію в організації політика менеджменту персоналу буває:

- а) пасивна,
- б) реактивна,
- в) превентивна,
- г) активна
- д) усі відповіді вірні

24. До сучасних тенденцій на ринку праці можна віднести:

- а) демографічний зсув
- б) зміни клімату
- в) урбанізація
- г) усі відповіді вірні

25. Яке з наведених визначень характеризує поняття "персонал"?

- а) сукупність усіх працівників організації, які приймають участь у здійсненні господарської діяльності підприємства
- б) сукупність робітників, які реально існують як спільність у певному просторі і часі.
- в) керівники та службовці, які виконують функції де переважає розумова праця.
- г) об'єднання громадян для спільної діяльності за соціальними чи соціально-психологічними характеристиками.

26. Сукупність методик оптимальної організації часу для виконання поточних задач, проектів та календарних подій це...

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

27. Американський економіст, один з бізнес-геніїв ХХ століття, «батько» сучасного менеджменту це...

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

28. Сфера знань і практичної діяльності, спрямована на залучення в організацію кваліфікованого персоналу, здатного виконувати покладені на нього обов'язки, та оптимальне його використання це...

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

29. Перспективний (стратегічний) план забезпечення потреб організації в конкурентоспроможному персоналі, узгоджений з генеральною стратегією це...

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

30. Комплекс концептуальних засад роботи з персоналом, послідовне дотримання яких сприяє забезпеченню організації конкурентоспроможним персоналом це...

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

9. Методи навчання

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни «HR менеджмент готелів і ресторанів»:

1. В аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації:
 - словесні (лекція);
 - наочні (ілюстрація, демонстрація).
2. В аспекті логічності та мислення:

- пояснювально-ілюстративні (презентація);
репродуктивні (короткі тестові контрольні).
3. В аспекті керування навчанням:
навчальна робота під керівництвом викладача;
самостійна робота під керівництвом викладача.
4. В аспекті діяльності в колективі:
методи стимулювання (додаткові бали за реферати, статті, тези).
5. В аспекті самостійної діяльності:
навчальний модуль: структурно-логічні схеми;
вибіркові тести.

10. Форми контролю

Форми контролю студентів, які використовуються при вивченні дисципліни «HR менеджмент готелів і ресторанів»: поточний, рубіжний і підсумковий контроль.

Поточний контроль знань є органічною частиною всього педагогічного процесу і слугує засобом виявлення ступеня сприйняття (засвоєння) навчального матеріалу. Управління навчальним процесом можливе тільки на підставі даних поточного контролю. Завдання поточного контролю зводяться до того, щоб:

- виявити обсяг, глибину і якість сприйняття (засвоєння) матеріалу, що вивчається;
- визначити недоліки у знаннях і намітити шляхи їх усунення;
- виявити ступінь відповідальності студентів і ставлення їх до роботи, встановивши причини, які перешкоджають їх роботі;
- виявити рівень опанування навиків самостійної роботи і намітити шляхи і засоби їх розвитку;
- стимулювати інтерес студентів до предмету і їх активність у пізнанні.

Головне завдання поточного контролю - допомогти студентам організувати свою роботу, навчитись самостійно, відповідально і систематично вивчати усі навчальні предмети.

Рубіжний (тематичний, модульний, блоковий) контроль знань є показником якості вивчення окремих розділів, тем і пов'язаних з цим пізнавальних, методичних, психологічних і організаційних якостей студентів.

Рубіжний контроль може проводитись усно й письмово, у вигляді контрольної роботи, індивідуально або у групі.

Підсумковий контроль студентів проводиться з метою оцінки їх знань і навиків з дисципліни. Основна мета - встановлення дійсного змісту знань студентів за обсягом, якістю і глибиною і вміннями застосовувати їх у практичній діяльності.

Основними формами контролю знань студентів є контроль на лекції, на практичних заняттях, у позааудиторний час, на консультаціях і екзамені.

Контроль на лекції проводиться як вибірково (усне опитування студентів) так із застосуванням тестів (за раніше викладеним матеріалом).

Поточний контроль на лекції покликаний привчити студентів до систематичної проробки пройденого матеріалу і підготовки до майбутньої лекції, встановити ступінь засвоєння теорії, виявити найбільш важкі для сприйняття студентів розділи з наступним роз'ясненням їх.

Контроль у позааудиторний час.

1. Перевірка конспектів лекцій і рекомендованої літератури.
2. Перевірка і оцінка рефератів по частині лекційного курсу, який самостійно пророблюється.
3. Індивідуальна співбесіда зі студентом на консультаціях.

Консультації. Мета консультацій - допомогти студентам розібратись у складних питаннях, вирішити ті з них, у яких студенти самостійно розібратись не можуть. Одночасно консультації надають можливість проконтролювати знання студентів, скласти правильне уявлення про перебіг і результати навчальної роботи.

Екзамен. Підсумкова форма контролю знань студентів. Стандартизований контроль знань (тестовий).

11. Розподіл балів, які отримують студенти.

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 26.04.2023 р. №10)

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{нр}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + R_{\text{ат}}$.

12. Навчально-методичне забезпечення

1. Самсонова В.В. HR-менеджмент: методичні вказівки для вивчення дисципліни. – К.: Видавничий центр НУБіП України, 2020. – 43 с.

2. Робоча програма навчальної дисципліни «HR менеджмент готелів і ресторанів».

3. Балабанова Л. В. Управління персоналом : Підручник / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 468 с.
4. Виноградський М. Д. Управління персоналом : Навч. посіб. / М. Д. Виноградський, С. В. Беляєва, А. М. Виноградська, О. М. Шканова. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 504 с.
5. Данюк В. М. Менеджмент персоналу : навч. посібник / Данюк В. М., Петюх В. М., Цимбалюк С. О. – К. : КНЕУ, 2004. – 398 с.
6. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом: Навчальний посібник / Крушельницька О. В., Мельничук Д. П. – Видання друге, перероблене й доповнене. – К. : «Кондор», – 2006. – 308 с.
7. Михайлова Л. І. Управління персоналом : Навч. посіб. / Л. І. Михайлова. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 248 с.
8. Мурашко М.І. Менеджмент персоналу: Навч. посіб. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2008. – 435 с.
9. Никифорова В.Г. Управління персоналом : Навчальний посібник. 2-ге видання, виправлене та доповнене / В. Г. Никифорова. – Одеса : Атлант, 2013 р. – 275 с.
10. Петюх В.М., Базилук Б.Г., Герасименко О.О. Управління персоналом: Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. – К.: КНЕУ, 2007. – 320 с.
11. Пономаренко В.С. Управління трудовим потенціалом. Наукове видання / Пономаренко В.С., Гриньова М.М., Салун М.М. та ін. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2006. – 348 с.
12. Савельєва В. С. Управління персоналом : Навч. посіб. / В. С.Савельєва, О. Л. Єсєков. – К. : ВД «Професіонал», 2005. – 336 с.
13. Ситник Н. І. Управління персоналом : Навч. посіб. / Н. І. Ситник. – К. : Фірма «ІНКОС», 2009. – 472 с.
14. Управління персоналом (Кадровий менеджмент) / І.Б. Чудаєва, В.Д. Миленський, В.П. Погребняк, В.М. Шарапов. – Черкаси: ЧДТУ, 2004. – 119 с.
15. Управління персоналом: опорний конспект лекцій для студентів базової освіти на пряму підготовки «Менеджмент» / І. П. Миколайчук ; за ред... С. Г. Голосової. – К. : Центр підготовки науково-методичних видань КНТЕУ, 2010. – 87 с.
16. Хміль Ф. І. Управління персоналом : Підручник для студентів вищих навчальних закладів / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2006. – 488 с. (Альма-матер).
17. Шкільняк М.М., Овсянюк-Бердадіна О.Ф., Крисько Ж.Л., Демків І.О. Менеджмент: Навчальний посібник. – Тернопіль: Крок, 2017. – 252 с.
18. Дерлоу Дес Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень / Дерлоу Дес : [пер. з англ.] – К. : Наукова думка, 2001. – 242 с.
19. Ефективність сучасного менеджменту та управління персоналом організації. Збірник наукових праць. – Харків : ХІБМ, 2006. – 303 с.
20. Єлісеєва О.К. Методи та моделі в управлінні персоналом : Монографія / О. К. Єлісеєва, О. О. Третяк, В. В. Узунов; Під. ред. д.е.н., проф. В. М. Узунова, к.т.н. О.К. Єлісеєвої. – Дніпропетровськ : «ІМА-прес», 2006. – 188 с.

21. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. – К.: ТОВ УВПК «Екс об», 2000. – 512 с.

22. Савченко В.А. Управління розвитком персоналу: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2002. – 351 с.

23. Ходаківський Є. І. Психологія управління : навчальний посібник / Ходаківський Є. І, Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. – К. : Центр навчальної літератури, 2008. – 608 с.

13. Рекомендовані джерела інформації

1. <https://elearn.nubip.edu.ua/enrol/index.php?id=3907> – електронний навчальний курс.

2. <http://www.management.com.ua/hrm/> - вітчизняний інтернет-портал для управлінців, розділ «Персонал» наповнюється статтями та матеріалами для практичного застосування у HR-менеджменті.

3. <http://zhinna.wordpress.com/> - проект «HR in UA» – авторський сайт українського HR-менеджера Інни Жигадло.

4. <http://www.hrliga.com/index.php> - спільнота кадровиків і фахівців з управління персоналом – новини, статті, журнал «Менеджер по персоналу».