

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ННІ неперервної освіти і туризму

Іван ГРИЦЕНКО

«04» серпня 2023 р.

«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи
та туризму

Протокол № 12 від «31» травня 2023 р.

В.о. завідувача кафедри

Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

«РОЗГЛЯНУТО»

Гарант ОП «Готельно-ресторанний бізнес»
підготовки здобувачів

другого (магістерського) рівня вищої
освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна
справа»

Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

**РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни**

HR-МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма	«Готельно-ресторанний бізнес»
ННІ	неперервної освіти і туризму
Розробник:	Самсонова Вікторія Володимирівна к.е.н., ст. наук. співроб., доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму

Київ – 2023 р.

1. Опис навчальної дисципліни

«HR-менеджмент готелів і ресторанів»

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Ступінь вищої освіти	Магістр	
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»	
Освітня програма	«Готельно-ресторанний бізнес»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	<i>вибірковий</i>	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	3	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	<i>екзамен</i>	
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, 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 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 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.

Набуття компетентностей:

Інтегральна компетентність (ІК): здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК 4. Здатність працювати в команді.

ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

Спеціальні(фахові, предметні)) компетентності (СК):

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 4. Здатність створювати і впроваджувати продукти, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 17. Здатність використовувати психологічні технології в управлінні підприємством і при обслуговуванні споживачів.

Програмні результати навчання (ПРН) ОП:

ПРН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та ймовірні наслідки їх впливу.

ПРН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

ПРН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань.

ПРН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

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 готелях і ресторанах як соціальна система	3
2	Планування, організація, мотивація та контроль	3

	управління людськими ресурсами в готелях і ресторанах	
3	Організування діяльності та функції HR-служб в 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 готелях і ресторанах	3
7	Оцінювання персоналу в готелях і ресторанах	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 готелях і ресторанах	10
2	Управління людськими ресурсами в готелях і ресторанах як соціальна система	15
3	Кадрова політика в готелях і ресторанах	10
4	Стратегія управління людськими ресурсами в готелях і ресторанах	10
5	Управління розвитком і рухом персоналу в готелях і ресторанах	10
6	Соціально-психологічні аспекти управління людськими ресурсами в готелях і ресторанах	15
7	Ефективність управління людськими ресурсами в готелях і ресторанах	10
	Разом	80

7. Контрольні питання, комплекти 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 внутріорганізаційних?

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

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

18. 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

19. 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

20. До основних категорій персоналу підприємства належать:

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

21. До основних навичок сучасного менеджера відносяться:

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

22. 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

23. До сучасних тенденцій на ринку праці можна віднести:

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

24. 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.

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

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

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

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

27. 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)

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

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

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

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

30. Комплекс технологій, що автоматизують і полегшують роботу з персоналом на всіх рівнях, від оперативного (оперативний облік даних) до стратегічного (прийняття рішень з розвитку компанії) 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 екзамен 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. Рекомендована література

1. Самсонова В.В. HR-менеджмент: методичні вказівки для вивчення дисципліни. К.: Видавничий центр НУБіП України, 2020. 43 с.
2. Балановська Т. І., Михайліченко М. В., Троян А. В. Сучасні технології управління персоналом: навчальний посібник. Київ: ФОП Ямчинський О.В., 2020. 466с.
3. Шкробот М.В., Ведута Л.Л. HR-менеджмент: конспект лекцій : навч. посіб. для студ. спеціальності 073 «Менеджмент. Київ. КПІ ім. Ігоря Сікорського. 2020. 270 с.
4. Новікова М.М., Швед А.Б. HR-менеджмент : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 111 с.
5. Сочинська-Сибірцева І.М., Доренська А.О., Тушевська Т.В. HR-менеджмент: навч. посіб. Кропивницький : ЦНТУ, 2022. 278 с.
6. Менеджмент персоналу: навч.-методич. посіб за заг. ред. М. М. Шкільняка. Тернопіль. 2022. 280 с.
7. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
8. Професійний розвиток персоналу підприємств в системі мотиваційного менеджменту: колективна монографія / М.В. Семикіна, С.В. Дудко, А.А. Орлова та ін. Кропивницький : Видавець Лисенко В.Ф., 2021. 440 с.
9. Балабанова, Л. В. Управління персоналом : підручник для студ. вищ. навч. закл. Київ : Центр учбової літератури, 2019 . 468 с.
10. Деніел Канеман: «Прийняття рішень у невизначеності» Харків: Видавництво: «Гуманітарний Центр», 2021. 540 с.
11. Гавкалова. Н.Л., Болотова О.О. Організаційно-економічне забезпечення ефективності менеджменту персоналу підприємства : монографія. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. 251 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://hr-kavjarnia.com.ua/> - проект «HR-кав'ярня» Львівського клубу менеджерів з персоналу.

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

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