



## Силабус курсу Управління персоналом в сфері гостинності

Ступінь вищої освіти – бакалавр  
241 « Готельно-ресторанна справа»

Рік навчання: III, Семестр: VI

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська, англійська

### Керівник курсу

ПП

Мазур Володимир Степанович, к.е.н., доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу

### Контактна інформація

mazur\_volodymyr@ukr.net, +38(098)710-61-65

### Опис дисципліни

Вивчення дисципліни дає можливість студенту сформувати професійні компетентності з управління людськими ресурсами в готельно-ресторанному бізнесі. Дисципліна розглядає розробку конкретної кадрової програми з детальним описом плану дій з пошуку, підготовки і організації діяльності персоналу, створення корпоративної культури.

**Передумови для вивчення дисципліни:** вивчення курсу базується, насамперед, на знаннях з таких дисциплін «Макроекономіка», «Мікроекономіка», «Менеджмент», «Стратегічний менеджмент», «Економіка підприємства».

### Структура курсу

Тема	Результати навчання
Тема 1. HR-менеджмент і його роль в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі 2/1	Знати сутність понять «персонал», «управління персоналом», «людські ресурси», варіації трактувань поняття «HR менеджмент». Вміти розрізняти основні функції HR менеджменту, організувати обмін інформацією в процесі формування власного бачення сутності HR менеджменту Здійснювати контроль за факторами впливу на формування поняття «HR менеджмент». Знати особливості організації системи HR-менеджменту в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі
Тема 2. Аналіз та проектування роботи з персоналом 2/1	Знати види аналізу, засоби проектування, види довгострокових та короткострокових проектів, методи аналізу та проектування роботи з персоналом Вміти мотивувати персонал до продуктивних та ефективних проектів, організувати обмін інформацією в процесі визначення особливостей проектування роботи з персоналом. Здійснювати контроль за побудовою проектів розвитку персоналу.
Тема 3. Планування потреби та	Знати етапи планування потреби в персоналі, види набору. Вміти будувати

набір персоналу 2/1	алгоритм планування потреби в кадрах, організувати обмін інформацією в процесі набору та планування потреби в персоналі. Здійснювати контроль за плануванням та процедурою набору персоналу.
Тема 4. Відбір та розстановка кадрів 2/1	Знати характерні моменти відбору кадрів, особливості їх розстановки. Вміти проводити інтерв'ю та обробляти психологічні тести, організувати обмін інформацією в процесі відбору та розстановки кадрів, моніторити результати проведених опитувань кандидатів.
Тема 5. Розвиток та навчання персоналу 2/1	Знати основні тренінгові методики, основи гейміфікації. Вміти обирати оптимальні методи навчання персоналу, використовувати інформацію про основні аспекти розвитку персоналу, приймати рішення щодо доцільності того чи іншого виду навчання.
Тема 6. Управління результативністю персоналу 2/1	Знати елементи методик performance management та KPI, технологію розрахунку результативності. Вміти визначати особистий результат кожного працівника, доводити до відома персоналу методику визначення їх власної ефективності, забезпечувати контроль за справедливим формування винагороди.
Тема 7. Сприятливі умови праці 2/1	Знати види внутрішньофірмових конфліктів, способів їх вирішення. Вміти проводити опитування та формувати персонал за соціонічною ознакою. Використовувати інформацію про особливості формування сприятливого соціальнопсихологічного клімату. Забезпечувати контроль за відсутністю конфліктних ситуацій в колективі.
Тема 8. Вивільнення та утримання працівників 2/1	Знати основи «м'якого» вивільнення працівників. Вміти розробляти програми лояльності для персоналу, доводити до відома персоналу існуючі варіанти пакету «лояльності», забезпечувати контроль над плинністю кадрів.
Тема 9. Лідерство 2/1	Знати стилі та види лідерства, види взаємостосунків. Вміти використовувати навички SMART в управлінні, доводити до відома персоналу прийняті керівництвом управлінські рішення, забезпечувати контроль за реалізацією прийнятих рішень.
Тема 10. Планування і розвиток кар'єри в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі 2/1	Знати етапи побудови власної кар'єри, методи мотивації кар'єрного зростання. Вміти складати кар'єрограму та план розвитку кар'єри, організувати обмін інформацією в процесі визначення власних кар'єрних очікувань, здійснювати контроль за факторами впливу на перебіг ділової кар'єри.
Тема 11. Структура оплати праці та індивідуальні компенсації 2/1	Знати види компенсаційних пакетів. Вміти розраховувати індивідуальну заробітну плату, здійснювати оцінку індивідуальної та колективної праці персоналу, здійснювати контроль за нарахуванням та виплатою заробітної плати.
Тема 12. Стимулювання працівників 4/1	Знати види премій, надбавок, доплат. Вміти використовувати методику KPI для розрахунку індивідуального внеску, визначати потреби працівників, та відповідно до них обирати тип стимулювання, здійснювати контроль за нарахуванням та виплатою стимулюючих бонусів.

Тема 13. Стратегічний HR-менеджмент в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі  
2/2

Знати етапи побудови стратегії. Вміти будувати та впроваджувати HR-стратегію, інформувати персонал щодо особливостей стратегічної ієрархії, здійснювати контроль за впровадженням стратегії.

### Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	% від остаточної оцінки
Модуль 1 (теми 1-3) – обговорення кейсів	30
Модуль 2 (теми 4-7) – вирішення ділових ситуацій	40
Модуль 3 (КПІЗ) – комплексне практичне індивідуальне завдання	30

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом

### Рекомендовані джерела

1. Агамирова Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: Практикум / Е. В. Агамирова. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К о », 2006. – 176 с. 1

2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства., Навч. посібник / В.В. Архіпов – К.: Центр учбової літератури ; фірма "Інкос", 2019. – 280 с.
3. Байлик С. І., Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі: Навч. посібник. / С.І. Байлик, О.М. Кравець – Харків: ХНАМГ, 2019. – 198 с.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. / В.Ф. Кифяк – Чернівці: Книги – ХХІ, 2019. – 300 с.
5. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Планування діяльності туристичних підприємств: Навч. посібник. / М.П. Мальська, О.Ю. Бордун – К.: Знання, 2019. – 241 с.
6. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навч. посібн. / М.П. Сальська, І.Г. Пандяк – К.: Центр учбової літератури, 2019. – 472 с.
7. . Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навч. посібник. / М.П. Сальська, В.В. Худо, В.І. Цибух – К.: Центр навчальної літератури, 2020. – 272 с