



ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ  
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО  
УНІВЕРСИТЕТУ

Система управління якістю

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015

Кафедра менеджменту, маркетингу і міжнародної логістики

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
**HR-МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ / HR-MANAGEMENT OF  
HOTELS AND RESTAURANTS**

<b>Спеціальність</b>	073 Менеджмент/ Management
<b>Освітня програма</b>	Готельний і ресторанний менеджмент/Hotel and restaurant management
<b>Освітній ступінь</b>	молодший бакалавр / junior bachelor
<b>Вид дисципліни</b>	вибіркова
<b>Семестр</b>	4
<b>Кількість кредитів (годин)</b>	5 (150)
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Форма заключного контролю</b>	Екзамен

<b>Лектор курсу: (e-mail):</b>	Пенюк Валерія Олександрівна, к.е.н., ст.викладач penyuk1992@gmail.com
<b>Вимоги лектора:</b>	Здобувач зобов'язаний відвідувати всі заняття за розкладом (в тому числі дистанційно, або у змішаній формі), не запізнюватися. Працювати з основною та додатковою навчальною літературою, в тому числі на електронних носіях і в Інтернеті. Виконувати та подавати вчасно практичні/індивідуальні завдання. При пропуску лекційних занять з поважної причини лектором проводиться усна співбесіда за темою.
<b>Відповідальність лектора:</b>	Головною метою лектора під час викладання дисципліни є створення комфортного та інтерактивного навчально-комунікативного середовища. Пріоритетом у процесі викладання є активне спілкування у формі діалогу, обміну думками та поглядами, конструктивна критика, співпраця та дискусії.
<b>Види занять:</b>	Лекції, практичні, самостійна робота.
<b>Методи навчання:</b>	Під час навчання можуть бути запропоновані практичні вправи, ситуаційні завдання, кейси, тестування, вебінари, майстер-класи, індивідуальні завдання, ділові ігри, тренінги та інші методи навчання, в з переважанням інтерактивних.
<b>Форми навчання:</b>	Очна серія лекцій, практичних занять; дистанційна (онлайн-діяльність); змішана (контактні години + онлайн-діяльність) У здобувачів є можливість отримання індивідуальних консультацій (графік консультацій за посиланням: <a href="http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/chair/kmt/kmt_grafik_kons.pdf">http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/chair/kmt/kmt_grafik_kons.pdf</a> ) В рамках неформальної/інформальної освіти здобувачі можуть самостійно або за рекомендацією викладача поглиблювати знання в розрізі навчальної дисципліни (окремих її тем/змістових частин) із наступним їх зарахуванням, використовуючи загальновизнані освітні платформи. Назви курсів, навчальні платформи, умови оцінювання

	<p>узгоджуються з викладачем індивідуально, відповідно до Положення про визнання в ЧТЕІ ДТЕУ результатів навчання, отриманих у неформальній та інформальній освіті: (<a href="http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/dostyp/poloj_neform_inf_osvit.pdf">http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/dostyp/poloj_neform_inf_osvit.pdf</a>).</p> <p>Перелік рекомендованих платформ масових відкритих онлайн-курсів доступний на сайті ЧТЕІ ДТЕУ.</p>
<i>Матеріальне та технічне забезпечення дисципліни:</i>	<p>Проведення занять очно здійснюється у облаштованих затишних комфортних аудиторіях, зі зручними столами, стільцями, мобільними пристроями, мультимедійними засобами навчання, наявним та доступним безкоштовним інтернетом.</p> <p>Проведення занять дистанційно або у змішаній формі додатково передбачає: наявність ПК (ноутбуку) чи іншого мобільного пристрою, навушників, мікрофону, веб-камери; за потреби, встановлення спеціальних програм/застосунків (сервери веб-конференцій: Zoom, Skype, Big Blue Button, Viber, Telegram, WhatsApp; ресурс дистанційного навчання Moodle; програмне забезпечення Google G Suite for Education (Hangouts Meet, Google Classroom); Microsoft Power Point, Microsoft Office Excel.</p>
<i>Доступ до дисципліни:</i>	<p>Реєстрація здобувача на сервері дистанційного навчання Moodle відкриває доступ до всіх навчально-методичних матеріалів дисципліни. Для реєстрації потрібно написати повідомлення на адресу dist@chtei-knteu.cv.ua, вказати П.І.Б., № групи та дисципліну, до якої потрібний доступ.</p> <p>Під час дистанційного навчання або навчання у змішаній формі (лекції) заняття проводяться згідно розкладу за посиланням: <a href="https://meet.google.com/eia-jhia-gdo">https://meet.google.com/eia-jhia-gdo</a> або за попередньою домовленістю зі здобувачами на іншому сервері конференції.</p>

## АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Засвоєння результатів навчання по даній дисципліні дає можливість набути необхідних компетентностей у сфері управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу. Вивчення дисципліни ґрунтується на засвоєнні системи методів та прийомів управління персоналом готелямів і ресторанів як суб'єктами бізнесу на основі застосування сучасних методів та механізмів.

<i>Яка мета вивчення дисципліни?</i>	Метою вивчення дисципліни 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.
<i>Які цілі вивчення дисципліни?</i>	Завданням вивчення дисципліни 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
<i>Які</i>	Дисципліна орієнтована на формування таких загальних

<i>компетентності форми дисципліна?</i>	<i>компетентностей</i> як знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності; здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово, а також <i>фахових компетентностей</i> : здатність аналізувати й структурувати типові проблеми організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, формувати проекти рішень з їх відповідним обґрунтуванням; володіти техніками раціональної організації діяльності, сучасними методами планування роботи, ведення документообороту та інформаційно-аналітичного забезпечення системи управління, організації ділових перемовин; розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності; здатність розуміти особливості діяльності суб'єктів ринку готельних і ресторанних послуг, теоретичне підґрунтя управління готелями та ресторанами, демонструвати базові навички організації обслуговування споживачів.
<i>Які результати навчання за дисципліною?</i>	Вивчення дисципліни дозволить знати теорії, методи і функції менеджменту, в тому числі у сфері готельного та ресторанного бізнесу; демонструвати комунікаційні навички взаємодії, лідерства, командної роботи у різних сферах діяльності організації для формування ефективних рішень; знати базові поняття з теорії управління готелями та ресторанами організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних ресторанних послуг.
<i>Попередні вимоги</i>	<i>Для вивчення дисципліни особливі навички не потрібні</i>

## ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Семестрову кількість балів формують бали отримані в процесі теоретичного засвоєння матеріалу, практичних занять та самостійної роботи впродовж семестру за накопичувальною сумою від 0 до 100 балів за всіма видами робіт, передбачених з даної дисципліни за темами (в тому числі враховуються результати тематичного тестування), а також бали за підсумковий модульний контроль. Здобувач не допускається до екзамену, якщо семестрова кількість балів, включаючи бали за підсумковий модульний контроль менше за 60 балів. Екзамен проводиться згідно з розробленими та затвердженими білетами, або у формі підсумкового тестування. Оцінка за екзамен виставляється здобувачу за 100-бальною шкалою.

Вважається, що здобувач достатньою мірою засвоїв матеріал, якщо середня кількість балів за семестровий контроль та екзамен не менше 60. Оцінювання здійснюється за національною шкалою – «відміно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ЧТЕІ ДТЕУ.

### *Шкала переведення балів, отриманих студентом*

90-100	<b>Відмінно</b> /Excellent
75-89	<b>Добре</b> /Good
60-74	<b>Задовільно</b> /Sufficient
0-59	<b>Незадовільно</b> / Failed

Перескладання будь якого з видів оцінювання та контролю відбувається з дозволу викладача, який забезпечує дисципліну у порядку передбаченому «Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ ДТЕУ», з яким можна ознайомитись за посиланням: <http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>. Детальна інформація щодо шкали оцінювання та розподілу балів за кожен вид виконаних робіт наведена у робочій програмі навчальної дисципліни, яку можна знайти на сервері дистанційного навчання Moodle ЧТЕІ ДТЕУ.

## ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Здобувач повинен дотримуватися правил «Етичного кодексу здобувача вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» (<http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>) та «Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» ([http://chtei-knteu.cv.ua/ua/academ\\_dobroches/](http://chtei-knteu.cv.ua/ua/academ_dobroches/)): виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при нерозв'язності конфлікту доводиться до співробітників директорату ЧТЕІ ДТЕУ.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування (копіювання тексту) під час виконання письмових робіт та екзаменів заборонені. Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача під час онлайн-тестування та підготовки практичних завдань. Самостійні роботи у вигляді рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

### Основний:

1. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. HoReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: у 3-х т. т.1 : Готелі / за ред. А.А.Мазаракі; авт.: А.А.Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – 2-ге вид., виправл. і допов. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 411 с. – Бібліогр.: с. 407-411.
2. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. HoReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: у 3-х т. т.2 : Ресторани / за ред. А.А.Мазаракі; авт.: А.А.Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 311 с.
3. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2016. - 472 с.
4. Мельниченко, С. В. Управління бізнес-процесами в туризмі : монографія / С. В. Мельниченко, К. А. Шеєнкова. – Київ : КНТЕУ, 2015. – 263 с.
5. Cravens D. Strategic Marketing : textbook / D. Cravens, N. Piercy. – Publisher : McGraw-Hill/Irwin, 2016. – 672 p. 6. Kotler, P., Bowen, J.T., Makens, J.C. & Baloglu, S. 2017. Marketing for Hospitality and Tourism. : textbook 7th edition. Pearson: England.
6. Robert L. Mathis, John H. Jackson. Human Resource Management, 13th Edition, US, University of Wyoming, 2017 – Retrieved from: <https://core.ac.uk/download/pdf/33797590.pdf>

### Додатковий:

7. Кузнецов В., Маханько О. Усе про облік та організацію громадського харчування. / В. Кузнецов, О. Маханько – 3-те вид., перероб. і доп. – Харків: Фактор, 2007. – 320 с.
8. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
9. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства. Навч. посібник. / П.Р. Пуцентейло – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
10. Федулова Л.І. Сучасні концепції менеджменту. Навч. посібник / За ред. д-ра екон. наук, проф. Л.І. Федулової. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 536 с.
11. Хміль Ф.І. Менеджмент: Підручник. / Ф.І. Хміль – К.: Вища шк., 2005.– 351 с.

12. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навч. посібник. / Н.В. Чорненька – К.: Атіка, 2006. – 264 с.

Інтернет-ресурси:

1. Бізнес під час воєнної економіки. Дослідження KSE. Висновки. URL: <https://kse.ua/ua/about-the-school/news/biznes-pid-chas-voennoyi-ekonomiki-doslidzhennya-ksevisnovki/> (дата звернення 01.08.2022).

2. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL: <https://commercialproperty.ua/analytics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini> (дата звернення 01.09.2022).

3.

*СИЛАБУС ЗА ЗМІСТОМ ВІДПОВІДАЄ РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ*  
*Детальна інформація щодо тематики лекційних, практичних, занять, самостійної роботи, наведена у робочій програмі навчальної дисципліни, яку можна знайти на сервері дистанційного навчання Moodle ЧТЕІ ДТЕУ*

## ПЛАНУВАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ВИДИ ЗАНЯТЬ (згідно розкладу)	ФОРМИ НАВЧАННЯ*	
	Контактні години	Онлайн діяльність
	Методи навчання	
<b>Лекції</b> (попередня підготовка, подача нової інформації, тренування).	Попереднє опитування; ознайомлення або повторення термінології; очна лекція; презентація нового матеріалу; пошук відповідей на питання; обговорення кейсів, діалог з групою.	Ознайомлення або повторення термінології, необхідної для роботи з темою; демонстрація короткої промовідео/аудіо інфографіки; відеозапис, аудіо запис; тексти; відео конференція, робота з кейсами в режимі відео конференції.
<b>Практичні</b> (тренування, практична робота, оцінювання, рефлексія).	Обговорення; дебати; питання-відповіді; групові виконання завдань; ділові ігри; кейси; усне опитування; виконання практичного завдання; діалог, короткі усні / письмові відповіді на питання; тестування.	Питання для самоперевірки; обговорення (чат, форум); виконання інтерактивних практичних вправ; робота з кейсами; пошук відповідей на питання; індивідуальні та групові завдання (звіт, презентація, проєкт, відеозапис тощо); перегляд фільмів, відеоматеріалів; автоматизоване тестування, усна відповідь (відеозапис) виконання практичного завдання письмова робота.
<b>Самостійна робота</b> (оцінювання, рефлексія, зворотній зв'язок).	Групові та індивідуальні консультації, коментарі, запитання та відповіді під час заняття від викладача; демонстрація мультимедійних презентацій; тестування.	Підготовка мультимедійних презентацій, відповіді на питання, що виносяться на самостійне опрацювання, автоматизовані тести для самоконтролю; чат, форум, опитування аудіо-, відео- або текстові повідомлення з коментарем завдання.
<b>Підсумковий модульний контроль</b>	Письмове завдання, письмові відповіді на питання; тестування.	Письмове завдання, письмові відповіді на питання з фото, або відео фіксацією; автоматизовані тести.
<b>Підсумковий семестровий контроль – екзамен</b>		

\*Враховано рекомендації МОН щодо впровадження змішаного навчання у закладах фахової передвищої та вищої освіти:  
<https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/2020/zmyshene%20navchanny/zmishanenavchannia-bookletspreads-2.pdf>

## СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

НАЗВА ТЕМИ	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин	з них			
		лекції	практичні заняття	самостійна робота	
<b>Тема 1.</b> Людські ресурси як об'єкт менеджменту Сучасний стан теорії управління персоналом, специфіку HR-менеджменту та його зв'язок з іншими сферами практичної діяльності; основні характеристики персоналу готелів і ресторанів.	22	4	6	12	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри,
<b>Тема 2.</b> Методологія менеджменту персоналу Основні методи, принципи та стилі управління персоналом; основні положення HR-менеджменту.	22	4	4	14	
<b>Тема 3.</b> Планування й формування людських ресурсів готелів і ресторанів Основні поняття кадрового планування; поняття маркетингу персоналу та його функції.	22	6	4	12	
<b>Тема 4.</b> Організація підбору та відбору персоналу Зміст процесу набору та наймання працівників; методи та форми професійної орієнтації; моделі та методи відбору працівників; види трудової адаптації.	22	4	6	12	
<b>Тема 5.</b> Управління розвитком і рухом персоналу готелів і ресторанів Техніки виявлення та аналізу потреб персоналу; поняття про трудову кар'єру; особливості підготовки кадрового резерву	22	4	4	14	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні
<b>Тема 6.</b> Кадрова політика і стратегія управління людськими ресурсами в готелях і ресторанах Поняття та значення кадрової політики в готелях і ресторанах; етапи проектування кадрової політики в готелях і ресторанах; моделі управління людськими ресурсами в готелях і ресторанах.	22	4	4	14	
<b>Тема 7.</b> Ефективність управління людськими ресурсами в готелях і ресторанах Основні методики управління ефективністю; критерії ефективності управління персоналом; методи оцінювання ефективності результатів роботи персоналу.	18	6	4	8	
<b>Підсумковий модульний контроль</b>	2		2		Письмове завдання, тести
<b>Разом</b>	<b>150</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>86</b>	
<b>Підсумковий семестровий контроль – екзамен</b>					