

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

***HR-МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І
РЕСТОРАНІВ
СИЛАБУС***

освітній ступінь	магістр / master
галузь знань	24 Сфера обслуговування / Services
спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа / Hotel and Restaurant Business
спеціалізація	Міжнародний готельний і ресторанний бізнес / International Hotel and Restaurant Business

Київ 2023

1. Метою вивчення дисципліни є формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань і практичних умінь у сфері HR-менеджменту готелів і ресторанів, здобуття навичок управління персоналом фронт – та бек-офісу, кадровими процесами та впровадження сучасних концепцій, технологій, методів та прийомів HR-менеджменту в міжнародному готельному і ресторанному бізнесі.

Завданнями вивчення дисципліни «HR-менеджмент готелів і ресторанів» є засвоєння студентами основних теоретичних знань та набуття практичних навичок з питань:

- сутності HR-менеджменту та змісту його основних категорій і понять;
- характеристик та структури персоналу, його ролі у системі HR-менеджменту міжнародного готельного та ресторанного бізнесу;
- формування, організування діяльності та функцій служб HR-менеджменту;
- процесів та методів планування персоналу готелів і ресторанів;
- сутності та технологій наймання та адаптації персоналу готелів і ресторанів;
- підходів та методик оцінювання фахових компетентностей персоналу готелів і ресторанів;
- реалізації кадрової логістики персоналу готелів і ресторанів;
- технологій розвитку фахових компетентностей персоналу готелів і ресторанів;
- особливостей управління організаційною поведінкою та змісту командного HR-менеджменту готелів і ресторанів;
- оцінювання ефективності HR-менеджменту готелів і ресторанів;

За результатами вивчення дисципліни студент набуде професійних навичок у контексті :

- застосовувати теоретичні положення та принципи HR-менеджменту в практиці управління міжнародними готелями і ресторанами;
- забезпечувати реалізацію функцій та процесів HR-менеджменту, забезпечувати дієвість служби управління персоналом; застосувати технології управління персоналом;
- здійснювати планування персоналу, формувати штат працівників та визначати основні вимоги до працівників від посади, організаційних цілей та ролі персоналу в їх реалізації;
- забезпечувати формування та реалізацію HR-політику та HR-стратегію готелів і ресторанів;
- застосовувати сучасні технології та методи набору, наймання, адаптації персоналу готелів і ресторанів;
- здійснювати об'єктивне та своєчасне оцінювання та мотивування персоналу готелів і ресторанів;
- приймати рішення щодо розвитку фахових компетентностей персоналу готелів і ресторанів, забезпечувати результативність управління кар'єрою;
- управляти організаційною поведінкою персоналу готелів і ресторанів;
- застосовувати інноваційні методи оцінювання результативності HR-

менеджменту готелів і ресторанів; обґрунтовувати напрями підвищення його ефективності менеджменту.

2. Фахові компетентності та результати навчання

Дисципліна «HR-менеджмент готелів і ресторанів», як основна компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідними освітньо-професійними програмами:

«Міжнародний готельний і ресторанний бізнес» (ОС магістр)

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
ЗК1.	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)	2,3,4, 9,10
ЗК2	<i>Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел</i>	3, 5-9,11
ЗК3	<i>Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей</i>	3, 6-9
ЗК 4	<i>Здатність працювати в команді</i>	2-3, 10
ЗК 5	<i>Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології</i>	3, 6-8
ЗК 6	<i>Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні</i>	3-5
ЗК 7	<i>Здатність приймати обґрунтовані рішення</i>	6-9,11
ЗК8	<i>Здатність працювати в міжнародному контексті</i>	1-3,10
<i>Спеціальні компетентності за освітньою програмою</i>		
СК1	<i>Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу, зокрема у міжнародному середовищі</i>	1,3, 5-9,11
СК 2	<i>Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, зокрема у міжнародному середовищі</i>	1,2,3,10
СК3	<i>Здатність планувати та здійснювати ресурсне</i>	6,7,11

	<i>забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, зокрема у міжнародному середовищі</i>	
<i>СК4</i>	<i>Здатність створювати і впроваджувати продуктивні, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, зокрема у міжнародному середовищі</i>	<i>2, 6-11</i>
<i>СК5</i>	<i>Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу</i>	<i>6-7</i>
<i>СК6</i>	<i>Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами, зокрема з урахуванням національних особливостей</i>	<i>6-11</i>
<i>СК7</i>	<i>Здатність до підприємницької діяльності, зокрема у міжнародному середовищі</i>	<i>2-7</i>
<i>СК9</i>	<i>Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг</i>	<i>7,10</i>
<i>СК10</i>	<i>Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</i>	<i>9,10</i>
<i>СК11</i>	<i>Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.</i>	<i>6-8, 10-11</i>
<i>СК12</i>	<i>Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.</i>	<i>1</i>
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
<i>РН1</i>	<i>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 імовірні наслідки їх впливу.</i>	<i>1,4</i>
<i>РН2</i>	<i>Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу</i>	<i>6-8, 10-11</i>
<i>РН3</i>	<i>Розробляти, впроваджувати та застосовувати</i>	<i>7,8,11</i>

	<i>сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі</i>	
<i>PH4</i>	<i>Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг</i>	<i>1,3-5</i>
<i>PH5</i>	<i>Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень</i>	<i>1,3-5</i>
<i>PH6</i>	<i>Відшукувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності</i>	<i>1,3, 5-9,11</i>
<i>PH7</i>	<i>Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій)</i>	<i>3, 4, 7</i>
<i>PH8</i>	<i>Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.</i>	<i>1-4</i>
<i>PH9</i>	<i>Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу</i>	<i>3, 5-11</i>
<i>PH11</i>	<i>Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах</i>	<i>6-11</i>
<i>PH12</i>	<i>Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються</i>	<i>6-11</i>

3. Короткий опис змісту дисципліни

Теоретичні засади HR-менеджменту. Персонал у системі HR-менеджменту готелів і ресторанів. Організування діяльності та функції служб HR-менеджменту. HR-політика та HR-стратегія. Планування персоналу готелів і ресторанів. Наймання та адаптація персоналу

готелів і ресторанів. Оцінювання фахових компетентностей персоналу готелів і ресторанів. Кадрова логістика персоналу готелів і ресторанів. Розвиток фахових компетентностей персоналу готелів і ресторанів. Організаційна поведінка та командний HR-менеджмент готелів і ресторанів. Результативність HR-менеджменту готелів і ресторанів.

4. Пререквізити. «Менеджмент готелів і ресторанів», «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Економіка готелів і ресторанів», «Стратегічний маркетинг в готельному і ресторанному бізнесі»

5. Обсяг дисципліни та оцінювання за темами

Змістовні модулі, теми	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин/кредитів	з них			
		Лекції	Практичні заняття/модульній контроль	Самостійна робота студентів	
1	2	3	4	5	6
<i>Розділ I. Теорія HR-менеджменту</i>					
Тема 1. Теоретичні засади HR-менеджменту	16	2	2	12	Т, О, П, ІТЗ
Тема 2. Персонал у системі HR-менеджменту готелів і ресторанів	16	4	2	10	Т, О, Д
Тема 3. Організування діяльності та функції служб HR-менеджменту	16	4	2	10	Т, О, ВПЗ
Тема 4. HR-політика та HR-стратегія	16	4	2	10	Т, О, П, ВПЗ
<i>Розділ II. Методологія HR-менеджменту готелів і ресторанів</i>					
Тема 5. Планування персоналу готелів і ресторанів	16	2	4	10	Т, О, П, ІТЗ
Тема 6. Наймання та адаптація персоналу готелів і ресторанів	16	2	4	10	Т, О, П, ІТЗ
Тема 7. Оцінювання фахових компетентностей персоналу готелів і ресторанів	16	2	4	10	Т, О, Д
Тема 8. Кадрова логістика персоналу готелів і ресторанів	16	4	2	10	Т, О, ВПЗ
Тема 9. Розвиток фахових компетентностей персоналу готелів і ресторанів	18	4	4	10	Т, О, ІТЗ
Тема 10. Організаційна поведінка та командний HR-менеджмент готелів і ресторанів	18	4	4	10	О, ВПЗ, Д
Тема 11. Результативність HR-менеджменту готелів і ресторанів	16	2	4	10	ВПЗ, ІТЗ, П
Разом за семестр	180/6	34	34	112	

Підсумковий контроль – письмовий екзамен

Примітка: О – опитування; Т – тестування; ВПЗ – вирішення практичних завдань, кейсів; ІТЗ – індивідуальне творче завдання; Д – есе, П-презентація

6. Мова навчання та викладання. Українська.

7. Оцінювання. Загальна оцінка 100 балів, визначається як середньоарифметична оцінка за результатами поточного та підсумкового контролю.

– поточний контроль – опитування (10 балів); тестування (20 балів); вирішення практичних завдань, кейсів, презентації, модерації, (20 балів); вирішення індивідуальних творчих завдань (20 балів); есе (10 балів); контрольна робота (20 балів)

– підсумковий контроль – екзамен письмовий (100 балів.), у тому числі: 2 теоретичні питання, що потребують повної відповіді (15 балів за кожне питання, усього 30 балів); відкриті тести (20 балів); закриті тести (20 балів); творче завдання (30 балів, у тому числі 15- правильність вирішення, 10- наявність аргументів та обґрунтованість; 5 – креативність, творчість)

8. Відвідування занять. Відвідування занять для всіх студентів є обов'язковим.

9. Відпрацювання пропущених занять. Студент, який пропустив практичне заняття, самостійно вивчає матеріал за наведеними в силабусі джерелами, виконує завдання і надсилає результат викладачу на електронну пошту. За умови неповажної причини пропуску заняття, оцінка за завдання буде знижена.

10. Допуск до екзамену. Згідно з Положенням про організацію освітнього процесу всі студенти допускаються до складання екзамену.

11. Політика академічної доброчесності. Політика академічної доброчесності викладена на сайті ДТЕУ:

<https://knute.edu.ua/file/NjY4NQ==/bf27ad9293fa2bb6f9b2c3031d4b6e4a.pdf>

12. Основні джерела та інші навчальні ресурси/засоби.

1. Андронко І.П. *Менеджмент готельно-ресторанного господарства: Підручник* / І.Б. Андронко, О.М. Кравець, І.М. Писаревський - ХНУМГ, 2014, 431с.
2. Мазаракі А.А., 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.В. Мельниченко та ін. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 311 с.

3. Мазаракі А.А., 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.В. Мельниченко та ін. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 411 с.
4. Палеха Ю.І. Менеджмент персоналу: навчальний посібник. –К.:Ліра-К, 2017., - 336 с.
5. Посилкіна О. В. Управління персоналом : навч. посіб. для студ. економічних спец. вищих мед. та фарм. навч. закл. / О. В. Посилкіна, Ю. С. Братішко, Г. В. Кубасова. – Х. : НФаУ, 2015. – 517 с.
6. Управління персоналом: підручник / [В.М. Данюк. А.М. Колот, Г.С. Суков та ін.]; 2-ге вид.; за заг. та наук. ред. к.е.н., проф. В.М. Данюка. — К.: КНЕУ; Краматорськ: НКМЗ, 2014. — 666 с.
7. 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>
8. Ronald J. Burke, Julia Christensen Hughes. Handbook of Human Resource Management in the Tourism and Hospitality Industries . School of Business New York University, College of Business and Economics University of Guelph, Canada, 2016, 448 p.

13. Викладач.



Босовська Мирослава Великiвна

д.е.н., професор, професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Державного торговельно-економічного університету

Е-mail: m.bosovskaya@knute.edu.ua; bosovskam@ukr.net

тел. 5314809; 0676052579