

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління персоналом туристичного підприємства
(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: Туризмознавство
(назва освітньої програми)

Спеціальність: 242 Туризм
(найменування спеціальності)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: Перший (бакалаврський) рівень
(назва ступеня вищої освіти)

Затверджено на засіданні кафедри
туристичного, готельного та ресторанного
бізнесу

Протокол №_1_ від __14.08.2020__ р

м. Запоріжжя 2020

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	ППВ 09 Управління персоналом туристичного підприємства Варіативна частина Цикл професійної підготовки
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень
Викладач	Прусс В.Л., старший викладач кафедри ТГРБ
Контактна інформація викладача	телефон викладача, 0509456728 E-mail викладача victoria.pruss@gmail.com
Час і місце проведення навчальної дисципліни	згідно до розкладу занять - https://zp.edu.ua/node/7904 дистанційне навчання - https://moodle.zp.edu.ua/
Обсяг дисципліни	Кількість годин - 120, кредитів – 4 кредити ЕКТС, розподіл годин: лекції - 14, практичні - 28, самостійна робота - 71, індивідуальні заняття - 7, вид контролю - залік
Консультації	<i>Згідно з графіком консультацій</i>
2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни	
Пререквізити навчальної дисципліни.	
Дисципліна: «Економіка туризму»	
Теми: Споживчий ринок товарів і послуг. Зміст трудових ресурсів. Сутність заробітної плати. Форми та системи оплати праці. Продуктивність праці в туризмі. Зміст трудових ресурсів. Забезпечення трудовими ресурсами. Показники, що характеризують трудові ресурси туристичного підприємства.	
Постреквізити навчальної дисципліни:	
Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни є обов'язковими для таких складових подальшого навчання:	
– Виробнича та переддипломна практика	
3. Характеристика навчальної дисципліни	
Загальні компетенції:	
– Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісні взаємодії при вирішенні поставлених завдань;	
– здатність підтримувати загальний рівень фізичної активності й здоров'я для ведення активної соціальної та професійної діяльності;	
– здатність до сприйняття культури та звичаїв інших країн і народів, толерантного ставлення до національних, расових, конфесійних відмінностей, здібність до міжкультурних комунікацій у сфері туристичного обслуговування.	
Спеціальні компетенції:	
– Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.	
– Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.	
– Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів	
Результати навчання:	
– Знання ролі та значення управління персоналом як науки і як специфічної функції менеджменту, сутності сучасних концепцій і теорій управління персоналом, етапів історичного розвитку управління персоналом, класифікаційні (вимоги) ознаки персоналу за категоріями і структурою, вимог до професійно-кваліфікаційного рівня, психологічних якостей працівників та	

керівників туристичного підприємства, принципів формування, етапів розвитку і ознаки колективу, його соціального розвитку, формування та аналізування кадрового потенціалу в організаціях, організацію набору і відбору персоналу у конкретних умовах, атестування персоналу та використання її результатів, управління процесом розвитку та руху персоналу.

– Уміння розкривати зміст ключових понять і термінів кожної теми та модулів, планувати розвиток трудового колективу, адаптувати методи управління персоналом до умов функціонування туристичного підприємства, використовувати сучасні методи добору, відбору кадрів, володіти методикою проведення співбесід, телефонних розмов, анкетування, інтерв'ю з представниками різних рівнів управління організації.

4. Мета вивчення навчальної дисципліни

формування комплексу теоретичних знань і умінь щодо розробки та здійснення кадрової політики на туристичних підприємствах, добір та розміщення персоналу, його оцінювання та навчання, забезпечення цілеспрямованого використання персоналу організації.

5. Завдання вивчення дисципліни

Методичні – викласти теоретичні основи, методологічні особливості та соціально-психологічні аспекти управління персоналом, застосування системного підходу у придбанні навичок і вмінь щодо впливу на поведінку як колективів, так і окремих працівників, з метою забезпечення ефективної діяльності туристичного підприємства.

Пізнавальні – сформулювати уявлення про сучасні методи управління персоналом в сфері туристичного обслуговування. Висвітлити принципи, методи та механізми управління персоналом в сфері туристичного обслуговування.

Практичні – формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань, ознайомити з основами управління персоналом туристичного підприємства.

6. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Принципи і методи управління персоналом туристичного підприємства.

Тема 1. Сучасні стратегії і моделі управління персоналом туристичного підприємства.

Сутність стратегії управління персоналом туристичного підприємства. Сучасні моделі управління персоналом. Основні принципи і методи управління персоналом туристичного підприємства.

Тема 2. Технологія найму та відбору персоналу туристичного підприємства. Ефективність та успішність управлінської діяльності.

Джерела найму персоналу. Ділова оцінка та відбір персоналу. Система ділових і особистісних характеристик, що підлягають оцінюванню. Етапи відбору персоналу.

Тема 3. Делегування як ефективний інструмент управління персоналом.

Сутність і структура витрат на персонал. Показники ефективності проектів розвитку персоналу. Оцінка соціально-економічної ефективності проектів розвитку персоналу.

Змістовий модуль 2. Механізми розвитку персоналу туристичного підприємства

Тема 4. Комунікації в управлінні персоналом туристичного підприємства.

Принципи, стилі та засоби комунікації управління персоналом туристичного підприємства. Залучення та участь працівників в управлінні туристичною організацією (визначення виняткових ситуацій, цілей, делегування та мотивації). Профілактика негативних станів в туристичній організації (управління конфліктами та стресом).

Тема 5. Сутність командоутворюючих процесів в управлінні персоналом. Навчання та розвиток персоналу.

Соціальна і рольова структура колективу. Управління профорієнтацією, форми профорієнтаційної роботи. Управління адаптацією: Розробка і реалізація адаптаційних заходів. Планування і реалізація професійного навчання: безперервне навчання, стажування, наставництво, коучінг.

7. План вивчення навчальної дисципліни

№ тижня	Назва теми	Форми організації	Кількість годин
----------------	-------------------	--------------------------	------------------------

		навчання	
1	Сучасні стратегії і моделі управління персоналом туристичного підприємства	лекція	2
1	Технологія найму та відбору персоналу туристичного підприємства. Ефективність та успішність управлінської діяльності	лекція	2
2	Технологія найму та відбору персоналу туристичного підприємства. Ефективність та успішність управлінської діяльності	лекція	2
2	Технологія найму та відбору персоналу туристичного підприємства. Ефективність та успішність управлінської діяльності	практичне	2
3	Технологія найму та відбору персоналу туристичного підприємства. Ефективність та успішність управлінської діяльності	практичне	2
3	Делегування як ефективний інструмент управління персоналом	лекція	2
3	Делегування як ефективний інструмент управління персоналом	практичне	2
4	Делегування як ефективний інструмент управління персоналом	практичне	2
4	Делегування як ефективний інструмент управління персоналом	практичне	2
5	Комунікації в управлінні персоналом туристичного підприємства	лекція	2
5	Комунікації в управлінні персоналом туристичного підприємства	практичне	2
6	Комунікації в управлінні персоналом туристичного підприємства	практичне	2
6	Комунікації в управлінні персоналом туристичного підприємства	практичне	2
7	Сутність командоутворюючих процесів в управлінні персоналом. Навчання та розвиток персоналу	лекція	2
8	Сутність командоутворюючих процесів в управлінні персоналом. Навчання та розвиток персоналу	лекція	2
8	Сутність командоутворюючих процесів в управлінні персоналом. Навчання та розвиток персоналу	практичне	2
9	Сутність командоутворюючих процесів в управлінні персоналом. Навчання та розвиток персоналу	практичне	2
9	Сутність командоутворюючих процесів в управлінні персоналом. Навчання та розвиток персоналу	практичне	2
10	Підсумковий модульний контроль	пк залік	2

8. Самостійна робота

Зміст самостійної роботи для студентів денної форм навчання:

1. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
2. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та допоміжної літератури з питань курсу.
3. Систематична підготовка до семінарських занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань).
4. Самостійна підготовка до модульного контролю та заліку.

У процесі підготовки за темами (питаннями) курсу, що віднесені для самостійного опрацювання, студентам слід звернути особливу увагу на засвоєння зазначених ключових понять та термінів. Обов'язковим вважається ведення студентами робочого конспекту, який повинен містити розгорнутий або тезисний огляд питань, що віднесені для самостійного опрацювання, а також визначення ключових понять і термінів. У процесі вивчення курсу для поточного контролю самостійної роботи студентів денної форми навчання та якості засвоєння ними матеріалу викладач використовує:

- опитування студентів під час семінарських занять, перевірку робочих конспектів;

- залучення студентів до дискусії з теми семінарського заняття з наступною оцінкою ініціативи та здатності до аналізу дискусійних питань;

- проведення поточних контрольних робіт, тестування та модульного контролю.

Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до заліку, студентам рекомендується звертатись до першоджерел (міжнародних нормативно-правових актів, Конституції України, законів, наказів, інструкцій міністерств та інших нормативно правових документів) і до монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми, наводяться та аналізуються нормативно-правові акти.

Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

Консультативна допомога студенту надається у таких формах:

- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <https://zp.edu.ua/node/7904> (**не менш ніж 2** рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю);

- листування за допомогою електронної пошти victoria.pruss@gmail.com (у форматі 24/7 кожного дня);

- відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача);

спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

9. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються та діляться на 2.

Форми контролю знань студентів:

– поточний;

– модульний;

– підсумковий (залік).

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС –А, В, С, D, E, FХ, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних, практичних або семінарських заняттях та самостійну роботу.

КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Ведення опорного конспекту лекції:

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стислому і системному вигляді викладений основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо. Кожний студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі.

Відвідування студентом лекції та її наявність в ОКЛ з дисципліни «Курортна справа» дає студенту **3 бали** в кожному змістовному модулі.

Робота на практичних заняттях:

Під час практичних занять студенти усно доповідають на питання. Активна робота студента на занятті оцінюється в 6 балів.

Критерії оцінки на практичному занятті

Бали	Критерії оцінки
6	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання; активно, дуже добре працює в парі/групі/команді.

5	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання.
4	Володіє навчальним матеріалом, виконує більшість завдань практичних занять і домашньої/самостійної роботи іноді виступає і задає питання; добре працює в парі/групі/команді.
3	Частково володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять; інколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
2	Не володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять; інколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
1	Зовсім не виконує завдання практичних занять, інколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.

Самостійна робота студентів

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті. Така форма надає студенту можливість отримати максимум **35** додаткових балів в 1 модулі та **14** балів в другому модулі.

Критерії оцінки індивідуального завдання:

1 модуль	2 модуль	Критерії оцінки
20-15	20-15	В повному обсязі володіє матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
14-9	14-9	Достатньо повно володіє матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, в основному розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
8-3	8-3	В цілому володіє матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
2-0	2-0	Не в повному обсязі володіє матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів). Студенти двічі за семестр складають модульний контроль та мають можливість набрати максимум 10 балів з кожного. Правильна відповідь оцінюється в **1 бал**.

Студент, який з різних обставин не отримав необхідної кількості балів з будь-якої теми, має можливість самостійно її підготувати і пройти індивідуальний поточний контроль знань з цієї теми або виконати індивідуальні завдання, що пропонуються в робочій програмі.

ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Зведена таблиця набору балів за семестр

1 модуль (максимум балів)		2 модуль (максимум балів)	
Лекції	40 (5 лекц.*8)	Лекції	40 (5 лекц.*8)
Практичні	30 (5 прак.зан*6)	Практичні	30 (5 прак.зан*6)
Самостійна робота/ІДЗ	20	Самостійна робота/ІДЗ	20
Тестові завдання (МК 1)	10	Тестові завдання (МК 2)	10
Всього	100	Всього	100

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на залік і скласти усно мінімум 2 питання за переліком та виконати тести.

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЗАЛІКУ:

1. Два питання потребують короткої відповіді, кожна з них розкриває сутність того чи іншого поняття або теоретичного положення (оцінюється від 0 до 30 балів за кожне питання).

30-27 балів отримують студенти, які повністю розкрили сутність поняття, дали його чітке визначення або проаналізували і зробили висновок з конкретного теоретичного положення.

26-23 балів отримують студенти, які правильно, але не повністю дали визначення поняття або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

22-18 балів отримують студенти, які правильно, але лише частково визначили те чи інше поняття або частково проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

17-0 балів отримують студенти, які частково і поверхово визначили те чи інше поняття або сформулювали висновок з теоретичного положення, допустивши неточності та помилки.

Сума балів, накопичених здобувачем вищої освіти за виконання всіх видів поточних навчальних завдань (робіт) на практичних (семінарських) заняттях та на підсумковому модульному контролі, свідчить про **ступінь оволодіння ним програмою навчальної дисципліни** на конкретному етапі її вивчення. Протягом семестру студенти можуть набрати від 0 до 100 балів, що переводяться у національну шкалу оцінювання і відповідно у шкалу ЄКТС. Кількість балів відповідає певному рівню засвоєння дисципліни:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	визначення
		для заліку	
90 – 100	A	зараховано	відмінно - Повно та ґрунтовно засвоїв всі теми навчальної програми вміє вільно та самостійно викласти зміст всіх питань програми навчальної дисципліни, розуміє її значення для своєї професійної підготовки, повністю виконав усі завдання кожної теми та поточного модульного контролю в цілому.
85-89	B		дуже добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв окремі питання робочої програми. Вміє самостійно викласти зміст основних питань програми навчальної дисципліни, виконав завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому.
75-84	C		добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв деякі теми робочої програми, не вміє самостійно викласти зміст деяких питань програми навчальної дисципліни. Окремі завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому виконав не повністю.
70-74	D		задовільно – Засвоїв лише окремі теми робочої програми. Не вміє вільно самостійно викласти зміст основних питань навчальної дисципліни, окремі завдання кожної теми модульного контролю не виконав.

60-69	E		достатньо - Засвоїв лише окремі питання навчальної програми. Не вміє достатньо самостійно викласти зміст більшості питань програми навчальної дисципліни. Виконав лише окремі завдання кожної теми та модульного контролю в цілому.
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання	незадовільно – Не засвоїв більшості тем навчальної програми не вміє викласти зміст більшості основних питань навчальної дисципліни. Не виконав більшості завдань кожної теми та модульного контролю в цілому.
1-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незадовільно – Не засвоїв навчальної програми, не вміє викласти зміст кожної теми навчальної дисципліни, не виконав модульного контролю.

10. Політика курсу

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність Національного університету «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Національного університету «Запорізька політехніка». Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний:

- не запізнюватися на заняття;
- не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку;
- самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття;
- системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою;
- конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях;
- брати активну участь у навчальному процесі;
- своєчасно і акуратно виконувати завдання для самостійної роботи;
- відключити мобільний телефон під час занять;
- бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів;
- участь у контрольних заходах (поточний контроль, модульний контроль, контроль самостійної роботи; підсумковий контроль);
- будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в Національному університеті «Запорізька політехніка».

Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за даним курсом. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (у новій редакції)».