ХАРКІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ

ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

HR Management in the Hotel and Restaurant Industry

Ступінь освіти, для якого пропонується	Бакалавр
З якого курсу бажано опановувати	2
Обсяг дисципліни (годин / ECTS)	150/5
Тижневе навантаження	4 години
Мова викладання	Українська
Статус дисципліни	Вибіркова

Інформація про викладача

Прізвище, ім'я та по батькові	Курилова Наталія Михайлівна
Кваліфікаційна категорія, педагогічне звання	Спеціаліст вищої категорії
Науковий ступінь, вчене звання	
Циклова комісія	Економіки, управління та адміністрування
Профіль викладача	Google Scholar / ORCID / ResearcherID
Контактна інформація	n.kurylova@knute.edu.ua

Анотація

Промисловість гостинності впевнено входить у список найбільш прибуткових галузей української економіки. Основним завданням закладів гостинності, окрім отримання прибутку, є задоволення потреб клієнтів на найвищому рівні. Тому в управлінській діяльності даних закладів не останню роль відіграє система управління персоналом, яка покликана сприяти збільшенню кількості постійних клієнтів та залученню нових гостей. Тому, останнім часом, управління персоналом набуває особливого значення, так як сучасні заклади готельно-ресторанного господарства, які активно діють в середовищі, що постійно змінюється, орієнтовані на високу якість послуг, все більшою мірою залежать від людського фактору. Від роботи персоналу залежить дуже багато – якість сервісу, задоволеність клієнтів, репутація, імідж і, зрештою, прибуток. Успішні заклади гостинності вкладають великі кошти у розвиток трудових ресурсів, розглядаючи їх не як витрати, а як свої активи. Саме людський капітал забезпечує конкурентоспроможність та економічну ефективність підприємств сфери гостинності. На даний момент наявність професійного кадрового ядра стає перевагою будь-якого закладу сфери гостинності, оскільки пристосуватися до змін у ринковому середовищі може лише творчий, орієнтований в розвитку персонал.

Дисципліна передбачає формування загального уявлення про сучасну теорію управління персоналом, а також про економічні методи аналізу та управління соціально-трудовими відносинами на рівні організації та ринку в цілому.

Мета дисципліни

Формування системних знань у галузі управління людськими ресурсами, високого рівня загальної культури, а також професійно важливих навичок та якостей, необхідних для ефективного виконання професійних та функціональних обов'язків у готелях та ресторанах.

У результаті вивчення дисципліни студент буде

знати:

– основні поняття та категорії управління персоналом;
– принципи та методи управління персоналом у готельно-ресторанних закладах;
– джерела підбору персоналу в готелі і ресторани;
– методи пошуку та залучення кандидатів на вакантні посади в закладах готельно-
– ресторанного господарства;
– сутність позитивного соціально-психологічного клімату в колективі, поняття конфліктів;
– особливості проведення оцінювання і мотивування працівників в готелях та ресторанах;
– суть професійного розвитку працівників готелі та ресторанів.

вміти:

– визначати та обґрунтовувати потребу в людських ресурсах для закладів готельно-ресторанного господарства;

– організовувати набір та відбір працівників на посади в готелях та ресторанах;

– складати та аналізувати резюме кандидата на вакантну посаду в готелях та ресторанах;

– проводити співбесіду з кандидатами на вакантні посади в готель чи ресторан;

– формувати згуртований трудовий колектив організації та управляти ним;

– здійснювати оцінювання персоналу готелів та ресторанів;

– складати та реалізувати план заходів щодо професійного розвитку персоналу закладів готельно-ресторанного господарства;

– складати і оформляти організаційно-розпорядчі документи і документи, що супроводжують трудові процеси в закладах готельно-ресторанного господарства;

– аналізувати чисельність, структуру та показники руху персоналу закладів готельно-ресторанного господарства;

– проводити різні види адаптації працівників закладів готельно-ресторанного господарства до нових умов діяльності

Передумови вивчення дисципліни

Знання основ організаційної поведінки, менеджменту у сфері гостинності, готельної справи, ресторанної справи.

Програма дисципліни

Тема 1. Місце та роль управління персоналом у системі управління закладом готельно-ресторанного господарства

Людський фактор та його роль у розвитку закладом готельно-ресторанного господарства. Теорія управління про роль людини в організації. Функція управління персоналом як одна із основних функцій організації. Взаємозв'язок функції управління персоналом з іншими функціями управління у рамках загальної стратегії закладу готельно-ресторанного господарства. Зовнішні та внутрішні фактори середовища, що визначають місце функції управління персоналом у загальній систему управління закладом готельно-ресторанного господарства. Комунікації у організації.

Тема 2. Еволюція та сучасні концепції управління персоналом

Історичні зміни ролі персоналу у житті суспільства та діяльності організації. Етапи розвитку науки про персонал. Школа адміністрування, школа людських стосунків. Кількісні та ситуаційні підходи в управлінні персоналом. Розвиток вітчизняної науки про персонал. Сучасні концепції управління персоналом: економічна, організаційна (адміністративна та соціальна), гуманістична.

Тема 3. Персонал організації, як об'єкт управління. Кадрова політика та стратегії управління персоналом готелів та ресторанів

Поняття персоналу, розбіжності у термінологічних тлумаченнях. Основні поняття та визначення, що використовуються в курсі. Класифікація персоналу за функціями, що виконуються у виробничому процесі, характером фактичної діяльності, терміном роботи, принципом участі в технологічному процесі. Організаційна, штатна, функціональна, соціальна, рольова структура персоналу. Філософія управління персоналом. Характеристика японської та американської філософії управління персоналом організації.

Тема 4. Функціональний поділ праці та організаційна структура служби управління персоналом готелів та ресторанів

Поділ та кооперація праці. Поєднання професій. Нормативні документи, що регламентують розподіл праці в організації: Загальний класифікатор професій робітників, посад службовців та тарифних розрядів, Загальний класифікатор занять. Кваліфікаційний довідник посад керівників, спеціалістів та інших службовців. Внутрішні нормативно-методичні документи: Положення або Статут, Положення про структурні підрозділи, штатний розклад, посадові інструкції (регламенти). Таблиця розподілу функцій. Основні напрямки діяльності та функції служби управління персоналом. Варіанти організаційної структури служби управління персоналом. Правове забезпечення системи управління персоналом. Міжнародні рекомендації щодо управління трудовою діяльністю Міжнародної організації праці. Міжнародна класифікація занять.

Тема 5. Кадрове планування готелів та ресторанів. Підбір персоналу готелів та ресторанів

Кадрове планування: цілі, завдання та види. Планування потреби у персоналі як частини бізнес-плану. Стратегічне та оперативне планування. Етапи планування. Вибір методу планування та прогнозування. Визначення основних зовнішніх та внутрішніх

довгострокових та короткострокових факторів, що впливають на потреби в персоналі. Оперативне планування потреби у персоналі. Виявлення джерел поповнення персоналу. Методи визначення загальної потреби у персоналі: штатно-номенклатурний, нормативний, за трудомісткістю. Планування кваліфікаційного складу персоналу. Розробка комплексу вимог щодо кандидатів на посаду. Баланс додаткової потреби у персоналі та джерела її поповнення. Планування використання, збереження, розвитку, вивільнення персоналу. Аналіз кадрового потенціалу організації.

Тема 6. Профорієнтація та трудова адаптація персоналу

Адаптація: поняття, завдання та види. Первинна та вторинна адаптація. Соціалізація персоналу. Виробнича та позавиробнича адаптація. Психофізіологічні, соціально-психологічні, професійні, організаційні аспекти адаптації. Управління трудовою адаптацією. Технологічний процес адаптації працівників. Форми адаптації: наставництво, метод ускладнення завдань, організація семінарів. Розробка адаптаційних програм. Загальні та спеціалізовані програми адаптації. Особливості адаптації молодих працівників. Стадії трудової адаптації: ознайомлення, пристрій, асиміляція, ідентифікація.

Тема 7. Ділова оцінка персоналу готелів та ресторанів. Атестація персоналу готелів та ресторанів. Управління діловою кар'єрою готелів та ресторанів

Оцінка персоналу як основа прийняття рішень під час найму, просування, заохочення, навчання, звільнення працівників. Роль оцінки персоналу для ефективної роботи працівника, структурного підрозділу, кадрової служби. Оцінка результатів роботи та оцінка потенціалу співробітників. Експертний та інструментальний методи оцінки працівників. Методи оцінки персоналу: описовий, ранжування, вільного чи примусового вибору, коефіцієнтний. Розробка оціночної технології. Основні вимоги до оціночної технології. Критерії оцінки працівників. Технологія, основні принципи та типологія центрів оцінки персоналу.

Тема 8. Мотивація та стимулювання трудової діяльності персоналу готелів та ресторанів

Мотивація та ефективність трудової діяльності. Мотивація та стимулювання працівників. Основні поняття: стимул, мотив, потреба, інтерес, установка (цінність орієнтації), структура мотивів трудової поведінки. Початкові теорії мотивації: позитивної та негативної змістовної теорії мотивації. Процесуальні теорії мотивації. Мотиваційна модель Л. Портера та Е. Лоулера. Мотиваційні моделі: раціональна, людські взаємини, самоактуалізація, комплексна. Діагностика мотивованості персоналу. Карта мотиваторів. Засоби на мотивацію співробітників. Управління конфліктами. Розробка комплексної системи мотивації співробітників в організації. Економічна та соціальна ефективність мотивації.

Тема 9. Оцінка ефективності управління персоналом готелів та ресторанів

Ефективність управління персоналом: поняття та підходи до оцінки. Методики аналізу ефективності системи управління персоналом. Критерії оцінки ефективності. Сутність та структура витрат на персонал. Основні види ефективності керування персоналом: економічна, технічна, соціальна. Методи оцінки та показники ефективності роботи служб управління персоналом. Оцінка економічної ефективності проектів удосконалення системи керування персоналом. Оцінка економічних результатів удосконалення системи

та технології управління персоналом. Розрахунок економічних результатів у сфері управління виробництвом продукції. Розрахунок витрат, пов'язаних із удосконаленням системи та технології управління персоналом. Оцінка соціальної ефективності системи та технології управління персоналом.

Особливості та політики дисципліни

Навчання організовано на Порталі навчальних ресурсів Коледжу. Обов'язковим є дотримання вимог та умов праці в освітньому середовищі, норм навчальної дисципліни та правил етичної поведінки. Зворотній зв'язок між здобувачем освіти та викладачем відбувається засобами інтерактивного дистанційного курсу. Можливим є отримання індивідуальних консультацій викладача.

Передбачається обов'язкове дотримання здобувачами освіти академічної доброчесності, а саме: 1) самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм контролю, передбачених програмою дисципліни; 2) посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; 3) дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; 4) надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Форми та методи оцінювання

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою відповідно до діючого Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів освіти.

Форма контролю: залік, що полягає в оцінюванні набутих здобувачем освіти результатів навчання за освітнім компонентом на підставі результатів поточної успішності протягом семестру та виконаних ним навчальних завдань (як аудиторних, так і під час самостійної роботи), визначених програмою.

Види завдань: 1) опрацювання лекційного матеріалу; 2) виконання практичних і творчих завдань; 3) поточне тестування.

Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Рекомендовані джерела інформації

1. Управління персоналом : підручник / О. М. Шубалий та ін. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с.

2. Управління персоналом : конспект лекцій / Л. С. Борданова, В. Е. Мельничук, Н. В. Рощина Н. В. Семенченко; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 103 с.

3. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шканова О. М. Управління персоналом : навчальний посібник. 2-ге видання Київ : Центр учбової літератури, 2016. С. 34–50.