

**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ  
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

**Факультет суспільних і прикладних наук**

**Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Проректор з методичної роботи**

 Ярослав ШТАНЬКО

“30”  2024 р.

**«УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ  
ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА»**

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Галузь знань:	24 Сфера обслуговування
Спеціальність:	242 Туризм і рекреація
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	«Туризм і рекреація»
Освітній рівень:	перший (бакалаврський)
Статус дисципліни:	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

**Івано-Франківськ  
2024**

**РОЗРОБНИК:**

кандидат географічних наук,  
доцент кафедри туризму та  
готельно-ресторанної справи



Микола ДЕПУТАТ

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**

на засіданні кафедри туризму та  
готельно-ресторанної справи  
протокол № 1 від 26 серпня 2024 р.  
В. о. завідувача кафедри



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

**УЗГОДЖЕНО:**

Гарант ОПП



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

**СХВАЛЕНО:**

на засіданні Науково-методичної ради, протокол №1 від 30 серпня 2024 р.

e-mail	<a href="mailto:mykola.m.deputat@ukd.edu.ua">mykola.m.deputat@ukd.edu.ua</a>
Номер аудиторії чи кафедри	<u>Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму</u>
Посилання на сайт	<u>Микола Депутат</u>
Сторінка курсу в СДО	<u>Управління персоналом туристичного підприємства</u>

## ВСТУП

### **Анотація навчальної дисципліни «Управління персоналом туристичного підприємства».**

Вивчення дисципліни «Управління персоналом туристичного підприємства» дозволяє студентам оволодіти теоретичними знаннями і практичними навичками щодо умов та принципів організації праці та управління трудовим колективом туристичного підприємства. Організація праці і управління персоналом у туристичному бізнесі забезпечує належний рівень якості надання послуг. Вивчення методів мотивування і стимулювання персоналу, методів оцінки якості наданих послуг забезпечить знаходження шляхів підвищення ефективності туристичного бізнесу.

**Мета дисципліни:** ознайомлення із принципами, методами, способами управління персоналом туристичного підприємства для підвищення ефективності його розвитку.

**Завдання дисципліни:** ознайомитися із практичними навичками щодо методів управління персоналом туристичного підприємства, а також здобути практичні навички комунікаційної майстерності в управлінні персоналом

**Предмет дисципліни:** вивчення основних принципів та методів управлінської діяльності у сфері обслуговування та роботи з клієнтами (рекреантами).

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Управління персоналом туристичного підприємства» студенти повинні **знати:**

1. базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук;
2. розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем;
3. методи та технології управління персоналом на туристичному підприємстві.

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Управління персоналом туристичного підприємства» студенти повинні **вміти:**

1. використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук;
2. приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.
3. застосовувати на практиці методи та прийоми управління персоналом на туристичному підприємстві;
4. використовувати технології проведення переговорів із метою надання послуг в туристичній компанії;
5. аналізувати та прогнозувати процеси прийняття рішень споживачем туристичного продукту, що впливають на покупку;
6. застосовувати методи відновлення та подолання стресів на туристичному підприємстві, для уникнення професійного вигорання

**Компетентності та результати навчання, яких набувають здобувачі освіти внаслідок вивчення навчальної дисципліни (шифри та зміст компетентностей та програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПП “Туризм і рекреація” (2024/2025)).**

<b>Шифр та назва компетентності</b>	<b>Шифр та назва програмних результатів навчання</b>
<b>К20.</b> Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного,	<b>ПР09.</b> Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
<b>К27.</b> Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації	<b>ПР11.</b> Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.
	<b>ПР12.</b> Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
	<b>ПР13.</b> Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.
	<b>ПР14.</b> Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.
	<b>ПР15.</b> Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.
	<b>ПР17.</b> Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.
	<b>ПР18.</b> Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
	<b>ПР19.</b> Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.
	<b>ПР22.</b> Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

### **ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

<b>Курс</b>	<b>4</b>		
<b>Семестр</b>	<b>8</b>		
<b>Кількість кредитів ЄКТС</b>	<b>3</b>		
<b>Аудиторні навчальні заняття</b>		<b>денна форма</b>	<b>заочна форма</b>
	лекції (в годинах)	<b>28</b>	<b>4</b>
	практичні (в годинах)	<b>28</b>	<b>4</b>
<b>Самостійна робота</b>		<b>34</b>	<b>82</b>

<b>Форма підсумкового контролю</b>	<b>екзамен</b>
------------------------------------	----------------

**Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни**

<b>Пререквізити</b>	<b>Постреквізити</b>
Організація сільського зеленого туризму	
Менеджмент туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу	
Організація ресторанного господарства	
Організація готельного господарства	
Організація еногастрономічного туризму	
Організація event-туризму та анімаційних послуг	

# ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## Перелік тем лекційного матеріалу

### **Тема 1. Управління персоналом в системі менеджменту організацій (2 год.)**

Управління персоналом як наука. Еволюція концепцій і теорій управління персоналом.

*Питання для самостійного опрацювання.* Управління персоналом у закордонних туристичних підприємствах: можливості обміну досвідом (*література: 1,2,3,4,5*)

### **Тема 2. Управління персоналом та процесами праці в туризмі (4 год.)**

Зміст і фактори роботи кадрових служб у туризмі. Підфункція підбір персоналу  
Складання резюме. Підготовка до співбесіди  
(*література: 1,2,3,4,5*)

### **Тема 3. Управління процесами праці в туристичному підприємстві (4 год.)**

Персонал – цінність туристичного підприємства. Планування потреби в персоналі. Організаційна культура підприємства. Джерела формування персоналу туристичних підприємств. Мотивування працівників

*Питання для самостійного опрацювання.* Управлінські рішення в менеджменті туристичних підприємств. Зміст і види управлінських рішень, обґрунтованість, своєчасність прийняття.

(*література: 1,2,3,4,5*)

### **Тема 4. Особливості праці у туризмі (6 год.)**

Людський фактор. Темперамент працівників у туризмі. Управління претензіями.

*Питання для самостійного опрацювання.* Основні підходи до визначення функціональної придатності об'єктів і споруд матеріально-технічної бази. Методи і показники оцінки використання матеріально-технічної бази туристичних підприємств

(*література: 1,2,3,4,5*)

### **Тема 5. Персонал як чинник забезпечення якості готельних послуг (6 год.)**

Особливості характеру готельного працівника. Сприятливий робочий клімат. Управління персоналом у малих готелях. Загальні критерії відбору працівників готелю. Критерії відбору управлінського

персоналу. Навчання персоналу. Причини незадовільної якості обслуговування.

*Питання для самостійного опрацювання.* Забезпечення безпеки. Готельні системи безпеки. Забезпечення безпеки. Вимоги щодо забезпечення безпеки.

Санітарно-гігієнічні та протиепідемічні правила і норми. Режими охорони  
(*література: 3, 2, 5*)

### **Тема 6. Способи й методи оцінки якості у туристичному підприємстві**

**(4 год.)**

Метод SERVQUAL. Модель прогалин у якості послуг. Метод *Critical Incidents Technique (CIT)*. Конфлікти працівників. Ринкові аспекти якості туристичних послуг. Вимоги щодо якості окремих груп туристичних підприємств.

*Питання для самостійного опрацювання.* Способи й методи оцінки якості у туристичному підприємстві. Умови якісного сервісу в туризмі.

*(література: 1,2,3,4,5)*

## **Тема 7. Топ-менеджер у туризмі (2 год.)**

Якості та вміння керівника. Принципи управління персоналом тур фірми. Характеристика типів темпераментів. Типи характеру за К. Леонградом. Форми влади. Стили керівництва

*Питання для самостійного опрацювання.* Ефективність та успішність менеджменту туризму. Управління орієнтоване на клієнта.

*(література: 1,2,3,4,5)*

### **Зміст практичних занять**

#### **Тема 1. Управління персоналом в системі менеджменту організацій (2 год.)**

1. Трудові ресурси і трудовий потенціал суспільства.
2. Потреби і потенціал людини в ринковій економіці.
3. Людські ресурси в системі ресурсів підприємства.
4. Інтелектуальний капітал та інтелектуальна власність.
5. Зайнятість і безробіття.

#### **Тема 2. Управління персоналом та процесами праці в туризмі (4 год.)**

1. Особливості кадрової політики туристичного підприємства.
2. Роль кадрового планування. Методологія менеджменту персоналу організації.
3. Предмет, завдання і зміст управління персоналом, практична реалізація.
4. Принципи управління персоналом

#### **Тема 3. Управління персоналом туристичного підприємства (4 год.)**

1. Організаційно-адміністративні методи управління.
2. Три основні групи організаційно-адміністративних методів – регламентуючі, розпорядчі та дисциплінарного впливу.
3. Три типи системи підлеглості.
4. Аналіз змісту управління підприємствами – постановка завдання, визначення критеріїв його завдання, встановлення рівня відповідальності, інструктування.

#### **Тема 4. Особливості праці у туризмі (6 год.)**

1. Управління претензіями.
2. Матеріально-технічна база туристичних підприємств та її структура.
3. Основні підходи до визначення функціональної придатності об'єктів і споруд матеріально-технічної бази.

#### **Тема 5. Персонал як чинник забезпечення якості готельних послуг (6 год.)**

1. Управління персоналом у малих готелях.
2. Загальні критерії відбору працівників готелю.

3. Критерії відбору управлінського персоналу.
4. Персонал як чинник забезпечення якості готельних послуг.
5. Причини незадовільної якості обслуговування.
6. Значення підвищення якості обслуговування

### **Тема 6. Способи й методи оцінки якості у туристичному підприємстві (4 год.)**

1. Якість туристичного продукту.
2. Поняття і чинники, які формують якість туристичних послуг.
3. Підходи до вимірювання показників якості туристичних послуг.
4. Ринкові аспекти якості туристичних послуг.
5. Вимоги щодо якості окремих груп туристичних підприємств.

### **Тема 7. Топ-менеджер у туризмі (2 год.)**

1. Ефективність та успішність менеджменту туризму.
2. Управління орієнтоване на клієнта.
3. Управління продажем в туризмі.
4. Критерії-вимоги до сучасного менеджера.
5. Характеристика типів темпераментів.
6. Підходи до формування теорії лідерства, які визначають основні концепції ефективного керівництва.

#### **Зміст самостійної роботи здобувачів**

#### **Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни: «Управління персоналом туристичного підприємства»**

Найменування видів робіт	Розподіл годин	
	денна форма	заочна форма
Самостійна робота, год, у т.ч.:	34	82
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	16	22
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	10	-
Підготовка звітів з практичних робіт	-	-
Підготовка до поточного контролю	4	30
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	4	30



## ПОЛІТИКА КУРСУ

Коротко, з покликанням на відповідну нормативну базу УКД, висвітлити питання

### **1) щодо системи поточного і підсумкового контролю**

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно з “Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти”. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



### **2) щодо оскарження результатів контрольних заходів**

Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

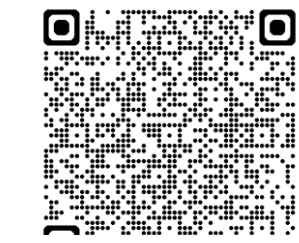


**3) щодо відпрацювання пропущених занять** Згідно “Положення про організацію освітнього процесу” здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав  $\geq 35$  бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



### **4) щодо дотримання академічної доброчесності**

“Положення про академічну доброчесність” закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



### **5) щодо використання штучного інтелекту**

“Положення про академічну доброчесність” визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#). “Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів” містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



### **6) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації**

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо, окрім виробничої необхідності. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анулюється без права перескладання. Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

## МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та абстрактного мислення, творчих здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця в галузі 24 «Сфера обслуговування»

Програмний результат навчання	Метод навчання	Метод оцінювання
<p>ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p>	<p>лекція-вікторина, лекція-консультація, розповідь-пояснення, ілюстрація, демонстрація, семінарські заняття</p>	<p>використання комп'ютерних засобів, презентація.</p>
<p>ПР11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.</p>	<p>самостійна робота навчальні дискусії, проблемно-пошукові методи, комплексні дієві ігри.</p>	<p>усні перевірки самостійної роботи студентів</p>
<p>ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.</p>		
<p>ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p>		
<p>ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.</p>		
<p>ПР15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.</p>		
<p>ПР17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.</p>		
<p>ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.</p>		
<p>ПР19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.</p>		
<p>ПР22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.</p>		

## ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Вид	Зміст	% від загальної оцінки	Бал	
			min	max
Поточні контрольні заходи	всього	60	35	60
Підсумкові контрольні заходи	екзамен	40	24	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали – “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять. **Критерії оцінювання:**

<b>«незадовільно»</b>	володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об’єктів, що позначаються окремими словами чи реченнями; володіє матеріалом на елементарному рівні засвоєння, викладає його уривчастими реченнями, виявляє здатність висловити думку на елементарному рівні; володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу;
<b>«задовільно»</b>	володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на репродуктивному рівні; володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину; може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати та робити висновки, виправляти допущені помилки;
<b>«добре»</b>	здатний застосовувати вивчений матеріал на рівні стандартних ситуацій, частково контролювати власні навчальні дії, наводити окремі власні приклади на підтвердження певних тверджень: вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача; вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, та вміє застосовувати його на практиці; вільно розв’язує задачі в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;

«відмінно»

виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем; вільно висловлює власні думки і відчуття, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності; використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях; виявляє особливі творчі здібності, самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання.

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів), без права перездачі. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».<sup>1</sup>

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 балів і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру. За результатами підсумкового контролю (диференційований залік/екзамен) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не здали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу. Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю. **Шкала оцінювання знань за ЄКТС:**

Оцінка за національною шкалою	Рівень досягнень, %	Шкала ECTS
<b>Національна диференційована шкала</b>		
Відмінно	90 – 100	A
Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F
<b>Національна недиференційована шкала</b>		
Зараховано	60 – 100	-

Не зараховано	0 – 59	-
---------------	--------	---

Студенти, які не з'явилися на екзамені без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку.

## **РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

### **Основна література**

1. Александрова С. А. Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Харків. ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 86 с.
2. Мальська М. П. Управління персоналом у туризмі. Київ. Центр учбової літератури, 2013. 234 с.
3. Школа І.М. Менеджмент туризму. Чернівці. Книги XXI, 2011. 464 с.
4. Лугінін, О. С. Морозова, Л. В. Соколова. Менеджмент в туризмі. Херсон. Гельветика, 2017. 580 с. 9.
5. Кіптенко Н.І. Менеджмент туризму. Київ. Академвидав, 2012. 416 с

### **Додаткова література**

6. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг. Харків. Фактор, 2008. 544 с.
7. Хміль Ф.І. Управління персоналом. Київ. Академвидав, 2006. 488 с.
8. Панченко Ю. В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму. Херсон Олді-плюс, 2013. 342 с. 19.
9. Плецан Х. В. Тайм-менеджмент. Самоменеджмент в сфері туризму. Ліра-К, 2018. 140 с. 20.