



Силабус навчальної дисципліни
«Управління персоналом та конфліктологія»

Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма	Готельно-ресторанний бізнес
Освітній рівень	Другий (магістерський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	Вибіркова
Мова викладання	Українська
Курс / семестр	1 курс, 1-2 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	5 кредитів
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 20 год. Практичні (семінарські) – 20 год. Самостійна робота – 110 год.
Форма підсумкового контролю	Екзамен
Кафедра	Кафедра готельного і ресторанного бізнесу, ауд. 307 головного корпусу, +38 (057) 702-18-32, (дод. 3-28), сайт кафедри: http://kafgrb.hneu.edu.ua/
Викладач (-і)	Протасенко Ольга Федорівна, к.т.н., доцент;
Контактна інформація викладача (-ів)	olha.protasenko@hneu.net
Дні занять	Лекція: згідно діючого розкладу занять Практичні: згідно діючого розкладу занять
Консультації	На кафедрі готельного і ресторанного бізнесу, очні, відповідно до графіку консультацій, індивідуальні, чат в ПНС
Мета навчальної дисципліни – це формування теоретичних знань і практичних навичок щодо реалізації ефективної кадрової політики на підприємствах індустрії гостинності, а також розв’язання конфліктів у професійній діяльності фахівця сфери обслуговування.	
Передумови для навчання	
Перелік попередньо прослуханих дисциплін: міжнародні стандарти та якість обслуговування у закладах готельно-ресторанного бізнесу, гостинність та крос-культурні особливості в сфері послуг	
Зміст навчальної дисципліни	
Змістовий модуль 1. Управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі	
Тема 1. Зміст, структура і компоненти управління персоналом	
Тема 2. Служба персоналу та кадрове діловодство	
Тема 3. Планування та формування персоналу в закладах індустрії гостинності	
Тема 4. Розвиток персоналу і мотивація діяльності працівників	
Тема 5. Ефективність управління персоналом у закладах індустрії гостинності: методи оцінювання і способи підвищення	
Змістовий модуль 2. Конфліктологія	
Тема 6. Поняття, функції і типологія конфліктів	
Тема 7. Особливості конфліктів у закладах індустрії гостинності	
Тема 8. Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті	
Тема 9. Технології управління конфліктами	
Матеріально-технічне (програмне) забезпечення навчальної дисципліни	
Мультимедійний проектор	
Сторінка курсу на платформі Moodle (персональна навчальна система)	ПНС у розробці



Система оцінювання результатів навчання

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35. Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів).

Більш детальна інформація щодо оцінювання та накопичування балів з навчальної дисципліни наведена у робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Політики навчальної дисципліни

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти притягуються до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання відповідного виду навчальної роботи

Силабус затверджено на засіданні кафедри «21» березня 2023 року. Протокол №8