**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, 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/*](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*](http://rozklad.hneu.edu.ua/schedule/schedule?employee=405690)  *Практичні:* [*згідно діючого розкладу занять*](http://rozklad.hneu.edu.ua/schedule/schedule?employee=405690) | |
| **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.** *Управлення 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 управлення 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 Мoodle (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