

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”
Варіант 1

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть правильні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником туристичної агенції. На Вашому підприємстві існує вакансія на посаду спеціаліста (менеджера по роботі з туристами, бухгалтера, економіста, економіста з фінансової роботи, маркетолога - виберіть одну з посад). На Ваше замовлення менеджер по персоналу, провівши відповідну роботу і здійснивши первинний відбір, підібрав для проходження співбесіди з вами, як з керівником підприємства, 2-х кандидатів: один - випускник вищого навчального закладу, без досвіду роботи; другий – має попередній досвід роботи – 5 років на аналогічній посаді на підприємстві туристичного бізнесу.

Завдання до ситуації:

1. Визначте який тип, форма та стиль співбесіди будуть більш доцільним для співбесіди з претендентами на посаду
2. Дайте перелік запитань, які б Ви запропонували для проведення співбесіди з вашими кандидатами
3. Визначте які документи будуть необхідні Вам для проведення співбесіди з кандидатом і для попереднього ознайомлення з ним

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

Варіант 2

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником туристичної агенції. На Вашому підприємстві існує вакансія на посаду спеціаліста (менеджера по роботі з туристами, бухгалтера, економіста, економіста з фінансової роботи, маркетолога - виберіть одну з посад). Перш ніж розпочати роботу по пошуку кандидатів на посаду, менеджер по персоналу, звернувся до вас з проханням поновити посадову інструкцію для цієї посади.

Завдання до ситуації:

1. Що повинна являти собою посадова інструкція? З яких розділів вона повинна складатися і яким повинен бути порядок її розробки?
2. Які документи повинні використовуватися для розробки посадової інструкції?
3. Визначте основні функції які на Вашу думку повинен виконувати спеціаліст, який буде підбиратися на Ваше підприємство?
4. Визначте якими особистими якостями, на Вашу думку, повинен володіти цей спеціаліст

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту

Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"
»

Варіант 3

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником невеликого підприємства – підприємства, що належить до категорії підприємств туристичного бізнесу, де функції управління персоналом розподілені між Вами, як керівником підприємства та вашим головним бухгалтером. На Вашому підприємстві існує вакансія на посаду спеціаліста (менеджер по роботі з туристами, бухгалтера, економіста, маркетолога – оберіть будь-яку посаду).

Завдання до ситуації:

1. Які основні функції з управління персоналом повинні виконуватися на підприємстві і яким чином Ви б розподілили їх між собою і вашим головним бухгалтером?
2. Які джерела залучення персоналу ви будете використовувати при здійсненні процедур пошуку фахівця на вакантне місце і чому?
3. Як ви організуєте первинний відбір персоналу і які методи будете для цього використовувати?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”
Варіант 4

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником структурного підрозділу великої туристичної агенції і отримала свій персональний комп'ютер два дні тому. Після того, як перша радість пройшла, Ви почала думати, що ж з ним робити. Згідно з доданими до комп'ютера документами в ньому вже були встановлені і текстовий редактор, і програма “Лотус” (або інша професійна програма, що необхідна для вашої роботи), проте, Ви ніколи до цього не користувалась цим програмним забезпеченням. У вашому відділі працює п'ять осіб, які отримали такі самі комп'ютери, але вони також не мають достатнього досвіду роботи з програмним забезпеченням.

У вчорашній газеті ви побачила об'яву університету, який пропонує п'ятиденні комп'ютерні курси для тих хто починає. Ціна навчання – 1350 гривень. В тій самій газеті було надруковано маленьку об'яву про приватні уроки комп'ютерної грамотності, які коштують 100 грн, на годину. Начальник відділу інформатики вашого підприємства запропонувала Вам свою допомогу, але зізналась, що недостатньо знайома з програмою “Лотос” (або іншими професійними програмами, що необхідні для вашої роботи). Менеджер по персоналу Вашого підприємства також запропонував свою допомогу у пошуку підприємства яке б могло провести відповідне навчання.

Запитання до ситуації:

1. Якими повинні бути Ваші дії в цій ситуації ?
2. Яким чином можна визначити потреби Ваших працівників у навчанні?
3. Яким би чином Ви визначили мету майбутнього навчання?
4. Послугами яких фахівців Ви б скористалися в першу чергу?
5. Які методи навчання будуть найбільш доцільними в цій ситуації?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від “...” ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”
Варіант 5

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником структурного підрозділу великої кадрової агенції і після довгих роздумів прийняли нарешті остаточне рішення про необхідність введення штатної посади заступника начальника відділу. Це було пов'язане з тим, що постійно збільшувались обсяги робіт відділу, а це в свою чергу почало впливати на якість роботи. Ви розумієте, що за щоденною роботою почали випускати з поля зору найбільш важливі проблеми, які слід було вирішувати у відділі.

Коло потенційних кандидатів швидко звузилось до двох співробітників. Першою була Ваша подруга (приятель), з якою ви п'ять років тому разом вчилась в університеті. Роки спільного навчання в одній групі, життя в гуртожитку, радості і горе – все це дуже вас зблизило. Ви довіряєте один одному. Як спеціаліст ваша подруга (приятель) є досить кваліфікованим співробітником. Проте, на вашу думку їй (йому) не вистачає творчої “жилки”, енергійності і настирності в досягненні встановлених цілей.

Іншою кандидатурою на посаду заступника, як Ви вважаєте, є працівник відділу Надія, яка після закінчення ВУЗу працює у відділі два роки. З перших днів своєї трудової діяльності Надія швидко вписалась в колектив відділу. Маючи гострий розум і будучи досить динамічною, Надія досить швидко стала кваліфікованим співробітником. Неодноразово за власною ініціативою Надія пропонувала Вам оригінальні рішення проблем, що виникали перед відділом і за допомогою яких вдавалось досягти значних результатів. Разом з тим Ви вважаєте, що Надії не вистачає терпіння.

Запитання до ситуації:

1. Кому на Вашу думку слід віддати перевагу у вирішенні питання щодо заступника начальника відділу ?
2. Поясніть своє рішення через визначення переваг і недоліків кожної кандидатури?
3. Якими якостями перш за все повинен володіти заступник керівника?
4. Які ще методи підбору заступника Ви могли б запропонувати?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від “... ” ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”
Варіант 6

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви пропрацювавши в туристичній компанії рік на посаді менеджера були призначені на посаду керівника відділу. Цьому сприяли деякі важливі обставини, які враховувались керівництвом компанії при прийнятті такого рішення.

В компанії вважають, що Ви маєте гарну базову освіту, знаєте іноземні мови, є енергійною, комунікабельною і дисциплінованою людиною. За період роботи в компанії ви дуже вирости як спеціаліст, продемонструвавши при цьому гарні здібності. Проте, перший робочий день Ваш був невдалим. Якщо в цілому колектив відділу зустрів Вас привітно, то одна зі співробітниць, дуже досвідчених, Валентина Григорівна демонстративно відмовилась визнавати нового керівника. У відповідь на Ваше прохання, яке було адресоване всім співробітникам, щодо надання Вам для ознайомлення звітів про роботу за минулий місяць, Валентина Григорівна заявила наступне:

“Я працюю у відділі дванадцять років. Попередній керівник відділу, який нещодавно звільнився, ніколи не перевіряв мою роботу. Він завжди був впевнений в моїй кваліфікації і дисциплінованості. За роботу, яку я виконувала всі ці роки мене неодноразово нагороджували. Недовіра до мене як до спеціаліста з вашого боку принижує мене.”

Запитання до ситуації

1. У чому полягають причини конфлікту? Який тип і вид конфлікту виник в організації?
2. У чому полягає його негативний і позитивний вплив на діяльність організації і колективу?
3. Яке рішення як начальник відділу Ви повинні прийняти?
4. Що повинен робити керівник підрозділу, для того, щоб в колективі не виникали подібні конфліктні ситуації?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"
Варіант 7

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником структурного підрозділу туристичної компанії. У Вашому відділі існували дві вакансії на посаду спеціалістів. На Ваше замовлення відділ кадрів, провівши відповідну роботу і здійснивши первинний відбір, підібрав для проходження співбесіди з вами, як з керівником підрозділу, 4-х кандидатів. Після остаточної співбесіди Ви зупинили свій вибір на двох претендентах. Один з них щойно закінчив університет за необхідним для Вашого підрозділу фахом, а інший вже мав 3-х річний досвід роботи, за необхідною для вас посадою, в іншій туристичній компанії, яка займалась аналогічною діяльністю.

Запитання до ситуації:

1. Чи є потреба в адаптації цих працівників? Чи будете ви приймати їх на роботу з випробувальним терміном і чи є в цьому потреба?
2. Які види і типи адаптації повинні пройти ці працівники, для того, щоб стати придатними для роботи в вашому підрозділі?
3. Якою повинна бути програма адаптації для нових співробітників підприємства?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"
Варіант 8

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником структурного підрозділу туристичної компанії. На Вашому підприємстві у цьому році буде проводитись планова атестація співробітників. І у відділі кадрів вам повідомили, що Ви обов'язково будете брати в ній участь.

Запитання до ситуації:

1. Якою повинна бути Ваша участь в атестації співробітників Вашого підрозділу?
2. Які види документів Ви повинні підготувати до атестації?
3. Які методи оцінки персоналу, на Вашу думку, є найбільш ефективними і яких цілей вони повинні досягати?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

Варіант 9

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником структурного підрозділу туристичної компанії. Начальник відділу кадрів Вашого підприємства повідомив, що на цей рік заплановано розробку і реалізацію Програми з навчання персоналу всього підприємства. Він звернувся до Вас з проханням подати свої пропозиції, щодо участі працівників вашого підрозділу у цій програмі.

Запитання до ситуації:

1. З чого на Ваш погляд необхідно розпочати підготовку такої програми?
2. Якою повинна бути послідовність ваших дій і дій відділу кадрів по підготовці і реалізації цієї програми?
3. Які методи навчання, на вашу думку, будуть найбільш вдалими для даної програми?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

Варіант 10

”

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником структурного підрозділу туристичної компанії. Ви щойно разом з начальником відділу кадрів повернулися з семінару з управління людськими ресурсами переповнені новими ідеями і ентузіазмом впровадити їх в життя. Найбільш цікавою вам здалася тема планування і розвитку кар'єри. Ви розповіли про неї директору вашого підприємства. Він зацікавився цією розповіддю і попросив вас і начальника відділу кадрів підготувати спеціальне заняття для керівників інших структурних підрозділів підприємства. Через два тижні такий семінар був проведений з 7-ма керівниками структурних підрозділів підприємства, який пройшов на “ура”.

На наступний день директор видав наказ згідно з яким всім керівникам структурних підрозділів необхідно було підготувати протягом тижня план розвитку своєї кар'єри і здати їх начальнику відділу кадрів, а також розробити пропозиції, щодо розвитку кар'єри своїх підлеглих. Протягом наступних двох тижнів у відділ кадрів надійшов тільки один – Ваш план і Ваші пропозиції. Решта керівників обіцяли, що “принесуть назавтра”, але так нічого не приносили.

Запитання до ситуації:

1. Як можна пояснити такий результат?
2. Яким чином слід розгорнути на вашому підприємстві роботу з управління професійним розвитком та кар'єрою?
3. Що у цьому випадку повинні робити кадрові служба, а що лінійні керівники?

Зав. кафедрою

менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від “... ” ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

Варіант 11

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Велика туристична компанія “Неон” відкрило новий філіал і Вас, після п’яти років роботи на посаді керівника відділу іншого філіалу, призначили його керівником. Один з пріоритетів Вашої подальшої роботи - створення системи управління персоналом.

Працюючи протягом двох тижнів по 12 годин на добу, Ви намагалися, в тому числі вивчити і систему управління персоналом, яка існує у філіалі цього підприємстві. У результаті вдалося з’ясувати наступне: на підприємстві з чисельністю працюючих 70 осіб існує, але формально, відділ кадрів в якому працює один чоловік – начальник відділу кадрів, підбір нових співробітників здійснюється виключно через знайомих, на підприємстві не мають уявлення щодо планування кар’єри співробітників, професійне навчання не планувалося, а організовувалося при необхідності керівниками підрозділів. Співробітники одержують погодинну заробітну плату, а адміністративний персонал — посадові оклади та щомісячні премії, які складають до 40 % від окладу.

Само ж підприємство “Неон” відоме в країні і в своєму регіоні як один з лідерів в галузі застосування нових методів управління людськими ресурсами — психологічного тестування, плати за знання, індивідуального планування кар’єри співробітників. Але чомусь у філіалі, ці методи управління персоналом практично не виокриваються.

Запитання до ситуації:

1. Чи існує в цій ситуації потреба у зміні системи управління персоналом у філіалі? Якщо „так” то чому?
2. Який тип кадрової політики використовує підприємство і в чому полягають її слабкі сторони?
3. Визначте основні процеси, які повинна підтримувати система управління персоналом в цій організації і запропонуйте програму по впровадженню та розробці системи управління персоналом у філіалі підприємства з переліком конкретних заходів, які необхідно здійснити?
4. Якою повинна бути Ваша роль і позиція як керівника і які кроки ви повинні зробити особисто?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від “...” ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра *менеджменту*
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"
Варіант 12

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником структурного підрозділу туристичної агенції. У Вашому відділі існує вакансія на посаду спеціаліста – менеджера по роботі з туристами. На Ваше замовлення менеджер по персоналу, провівши відповідну роботу і здійснивши первинний відбір, підібрав для проходження співбесіди з вами, як з керівником підрозділу, 2-х кандидатів.

Завдання до ситуації:

1. Визначте який тип, форма і стиль співбесіди будуть більш доцільним для співбесіди з претендентами на посаду
2. Визначте які документи будуть необхідні Вам для проведення співбесіди з кандидатом і для попереднього ознайомлення з ним і чому?
3. Охарактеризуйте підготовчий етап проведення співбесіди

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

Варіант 13

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником структурного підрозділу туристичної агенції. З Вашого відділу звільняється 2 працівника. Один – за власним бажанням, інший йде на пенсію.

Той працівник, який звільняється за власним бажанням є досить досвідченим і потрібним для Вас працівником. Крім того, Ви розумієте, що зараз не дуже просто знайти нового працівника на вакантні місця.

Завдання до ситуації:

1. Якими повинні бути Ваші дії, як лінійного керівника, в процесі звільнення працівника з посади?
2. Які документи повинні бути оформлені у відділі кадрів у випадку звільнення цих працівників?
3. Яким чином можна вийти з цієї ситуації з найменшими втратами для підприємства?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"

Варіант 14

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви створили своє власне підприємство, яке належить до підприємств малого бізнесу і займається наданням туристичних послуг. На Вашому підприємстві працює 5 осіб, серед них Ви, як директор, головний бухгалтер, 1 офіс-менеджер, 3 менеджера по роботі з туристами. Ви плануєте розширити діяльність Вашого підприємства за рахунок розширення видів послуг.

Завдання до ситуації:

1. Які основні функції з управління персоналом повинні виконуватися на підприємстві і яким чином Ви б розподілили їх серед працівників Вашого підприємства?
2. Якими повинні бути Ваші дії стосовно персоналу у випадку розширення видів послуг?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі**

**Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”**

Варіант 15

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте заступником директора великої туристичної компанії і згідно з розподілом функціональних обов'язків, Вам доручено організувати та контролювати роботу з резервом управлінського персоналу.

Запитання до ситуації:

1. З яких етапів повинна складатися ця робота?
2. Які види резерву Ви будете створювати в організації?
3. Якими документами оформляється робота з резервом управлінського персоналу?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”
Варіант 16

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви створили своє власне підприємство, яке належить до підприємств малого бізнесу і займається наданням туристичних послуг. На Вашому підприємстві працює 5 осіб, серед них Ви, як директор, головний бухгалтер, 1 офіс-менеджер, 2 менеджера по роботі з туристами. Ви плануєте розширити діяльність Вашого підприємства за рахунок розширення видів послуг. Це, буде передбачати найм нових співробітників.

Запитання до ситуації:

1. Які види документів Вам будуть потрібні для організації і проведення процедур найму персоналу?
2. Якою повинна бути анкета для первинної оцінки персоналу?
3. Яким вимогам, щодо її оформлення вона повинна відповідати?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від “...” ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”
Варіант 17

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви створили своє власне підприємство, яке належить до підприємств малого бізнесу і займається наданням туристичних послуг. На Вашому підприємстві працює 5 осіб, серед них Ви, як директор, головний бухгалтер, 1 офіс-менеджер, 2 менеджер по роботі з туристами. Ви плануєте розширити діяльність Вашого підприємства за рахунок розширення видів послуг. Це, буде передбачати, у першу чергу, навчання вже працюючих на вашому підприємстві працівників. Крім того, Ви плануєте наймати нових працівників.

Запитання до ситуації

1. Якими повинні бути Ваші дії у цій ситуації?
2. Які види, форми і методи навчання будуть найбільш доцільними для співробітників вашого підприємства?
3. Складіть об'яву про найм нових працівників.

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”
Варіант 18

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте регіональним директором по Україні багатонаціональної туристичної компанії і попросили викладачів однієї з київських шкіл бізнесу підготувати програму навчання для керівників регіональних представництв. За Вашими планами, по закінченні програми керівники повинні отримати чітку уяву про свої задачі, функції та обов'язки, виробити навички управління представництвами, які займаються наданням туристичних послуг в регіонах і в яких працює від 3 до 5 чоловік, зрозуміти культуру материнської компанії. За Вашими словами, з двадцяти керівників представництв тільки двоє брали участь в програмі професійного навчання в Західній Європі, інші задовільнялись “інструктажем” на робочому місці. Більшість з них працює в компанії менш ніж один рік, і їх попередні кар'єри дуже різноманітні – від інженера-механіка до хірурга.

Запитання до ситуації:

1. З чого на Ваш погляд необхідно розпочати підготовку програми співробітниками шкіл-бізнесу?
2. Порекомендуйте послідовність дій по підготовці і реалізації програм навчання.
3. Як оцінити її ефективність?
4. Які методи навчання будуть найбільш вдалимими для даної програми?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

Варіант 19

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Багатонаціональна туристична корпорація Сатурн почала свої операції в Україні зі створення трьох спільних підприємств – “Схід”, “Захід” і “Центр”. На одній з перших нарад по визначенню стратегії управління цими компаніями, яку проводив регіональний Віце-президент, було прийнято рішення про необхідність навчання всіх керівників основам управління туристичним бізнесом. Розробка програми і організація проведення навчання були доручені регіональному директору по людським ресурсам (Рис.1.).

Після трьох місяців напруженої спільної праці фахівців з штаб-квартири Сатурну і викладачів місцевого вищого навчального закладу була розроблена п'ятиденна програма, що давала можливість розглянути основи управління підприємствами туристичного бізнесу в сучасних умовах, пояснювала специфіку компанії, а також порівнювала американську і вітчизняну системи управління туристичними послугами. Директор по людським ресурсам залишився дуже задоволений програмою і відправив листи в кожне спільне підприємство з пропозицією направити по 5 керівників на першу навчальну програму. На наступний день він був дуже здивований коли побачив відповідь одного з директорів, який відмовлявся направити людей на “невідоме йому навчання”. Директор по людським ресурсам звернувся до нього з відповідним листом з вимогою виконати рішення Віце-президента щодо проведення навчання, а також ще раз детально охарактеризував всі завдання навчальної програми і її зміст. Через декілька днів він отримав відповідь в якій директор цього СП повідомив, що його працівники ще не “дозріли” до цієї програми. Як результат, по першій програмі навчалось 10 осіб замість 15 запланованих.



Рис.1. Організаційна структура компанії Сатурн в Україні

Запитання до ситуації:

1. В чому причини конфлікту? Які помилки у формуванні системи управління персоналом існують на підприємстві?
2. Як ви оцінюєте дії директора по людських ресурсах і дії директора СП?
3. Як можна було б уникнути конфлікту? Щоб ви зробили як би були на місці директора СП?

Зав. кафедрою менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від “...” ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”
Варіант 20

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви створили своє власне підприємство, яке належить до підприємств малого бізнесу і займається наданням туристичних послуг. На Вашому підприємстві працює 5 осіб, серед них Ви, як директор, головний бухгалтер, 1 офіс-менеджер, 2 менеджер по роботі з туристами. Ви плануєте розширяти діяльність Вашого підприємства за рахунок розширення видів послуг. Це, буде передбачати, у першу чергу, навчання вже працюючих на вашому підприємстві працівників. Крім того, Ви плануєте наймати нових працівників.

Запитання до ситуації

1. Якими повинні бути Ваші дії у цій ситуації?
2. Які види, форми і методи навчання будуть найбільш доцільними для співробітників вашого підприємства?
3. Складіть об'яву про найм нових працівників.

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі**

**Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"**

Варіант 21

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником структурного підрозділу туристичної агенції. З Вашого відділу звільняється 2 працівника. Один – за власним бажанням, інший йде на пенсію. Той працівник, який звільняється за власним бажанням є досить досвідченим і потрібним для Вас працівником. Крім того, Ви розумієте, що зараз не дуже просто знайти нового працівника на вакантні місця.

Завдання до ситуації:

1. Якими повинні бути Ваші дії, як лінійного керівника, в процесі звільнення працівника з посади?
2. Які документи повинні бути оформлені у відділі кадрів у випадку звільнення цих працівників?
3. Яким чином можна вийти з цієї ситуації з найменшими втратами для підприємства?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"

Варіант 22

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви створили своє власне підприємство, яке належить до підприємств малого бізнесу і займається наданням туристичних послуг. На Вашому підприємстві працює 5 осіб, серед них Ви, як директор, головний бухгалтер, 1 офіс-менеджер, 2 менеджера. Під час планової перевірки Вашого підприємства податковою інспекцією, одним з зауважень було зауваження щодо недосконалості документаційного забезпечення роботи з персоналом.

Запитання до ситуації:

1. Які документи повинні забезпечувати роботу з персоналом на вашому підприємстві?
2. Які документи повинні входити до складу особової справи ваших працівників?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”
Варіант 23

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть правильні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником туристичної агенції. На Вашому підприємстві існує вакансія на посаду спеціаліста (менеджера по роботі з туристами, бухгалтера, економіста, економіста з фінансової роботи, маркетолога - виберіть одну з посад). На Ваше замовлення менеджер по персоналу, провівши відповідну роботу і здійснивши первинний відбір, підібрав для проходження співбесіди з вами, як з керівником підприємства, 2-х кандидатів: один - випускник вищого навчального закладу, без досвіду роботи; другий – має попередній досвід роботи – 5 років на аналогічній посаді на підприємстві туристичного бізнесу.

Завдання до ситуації:

4. Визначте який тип, форма та стиль співбесіди будуть більш доцільним для співбесіди з претендентами на посаду
5. Дайте перелік запитань, які б Ви запропонували для проведення співбесіди з вашими кандидатами
6. Визначте які документи будуть необхідні Вам для проведення співбесіди з кандидатом і для попереднього ознайомлення з ним

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту
Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"

Варіант 24

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником туристичної агенції. На Вашому підприємстві існує вакансія на посаду спеціаліста (менеджера по роботі з туристами, бухгалтера, економіста, економіста з фінансової роботи, маркетолога - виберіть одну з посад). Перш ніж розпочати роботу по пошуку кандидатів на посаду, менеджер по персоналу, звернувся до вас з проханням поновити посадову інструкцію для цієї посади.

Завдання до ситуації:

5. Що повинна являти собою посадова інструкція? З яких розділів вона повинна складатися і яким повинен бути порядок її розробки?
6. Які документи повинні використовуватися для розробки посадової інструкції?
7. Визначте основні функції які на Вашу думку повинен виконувати спеціаліст, який буде підбиратися на Ваше підприємство?
8. Визначте якими особистими якостями, на Вашу думку, повинен володіти цей спеціаліст

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ УКООПСПЛКИ
Полтавський університет економіки і торгівлі

Кафедра менеджменту

Модульна контрольна робота
з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"
для студентів спеціальності «Туризм»
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"

Варіант 25

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником невеликого підприємства – підприємства, що належить до категорії підприємств туристичного бізнесу, де функції управління персоналом розподілені між Вами, як керівником підприємства та вашим головним бухгалтером. На Вашому підприємстві існує вакансія на посаду спеціаліста (менеджер по роботі з туристами, бухгалтера, економіста, маркетолога – оберіть будь-яку посаду).

Завдання до ситуації:

4. Які основні функції з управління персоналом повинні виконуватися на підприємстві і яким чином Ви б розподілили їх між собою і вашим головним бухгалтером?
5. Які джерела залучення персоналу ви будете використовувати при здійсненні процедур пошуку фахівця на вакантне місце і чому?
6. Як ви організуєте первинний відбір персоналу і які методи будете для цього використовувати?

Зав. кафедрою
менеджменту, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.

Лектор, д.е.н., проф. _____ Шимановська-Діанич Л.М.
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол № ... від "... " ... 201.. р.