

## I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

### Тест 1.

Сукупність фізичних і розумових здібностей людини, які вона використовує для виробництва матеріальних благ в конкретній організації це...

1. Людські ресурси
2. Трудові ресурси
3. Робоча сила
4. Персонал

### Тест 2.

Основний документ про трудову діяльність працівника, який підтверджує стаж його роботи, характер виконуваної роботи, це..

1. Особова справа
2. Трудова книжка
3. Особова картка
4. Автобіографія

### Тест 3

Якщо організація прозора для потенційних співробітників на будь-якому рівні, якщо в неї можна прийти і почати працювати як із самої низової посади, так і з посади на рівні вищого керівництва, якщо вона готова прийняти на роботу будь-якого фахівця, з відповідною кваліфікацією, без урахування досвіду роботи в цій або споріднених їй організаціях, то це...

1. Закрита кадрова політика
2. Раціональна кадрова політика
3. Відкрита кадрова політика
4. превентивна кадрова політика

### Тест 4.

Якщо під час первинного інтерв'ю кандидату на посаду задають запитання про те, щоб він зробив в конкретній ситуації, а його відповіді оцінюють з точки зору заздалегідь розроблених критеріїв то це...

1. Біографічна співбесіда
2. Ситуаційна співбесіда
3. Конкурентна співбесіда
4. Критеріальна співбесіда

### Тест 5.

Процес безпосередньої передачі нових професійних навичок або знань співробітником організації це...

- 1) Професійне навчання
- 2) Професійний розвиток
- 3) Професійна освіта
- 4) Ротація

## II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

**Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:**

Ви працюєте керівником структурного підрозділу на великому туристичному підприємстві. У Вашому відділі існує вакансія на посаду спеціаліста – менеджера по роботі з туристами. На Ваше замовлення відділ кадрів, провівши відповідну роботу і здійснивши первинний відбір, підібрав для проходження співбесіди з вами, як з керівником підрозділу, 2-х кандидатів: один - випускник вищого навчального закладу, без досвіду роботи; другий – має попередній досвід роботи – 5 років на аналогічній посаді на підприємстві малого бізнесу, яке займалось аналогічною діяльністю.

**Завдання до ситуації:**

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

## I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

### Тест 1.

**Яким показником визначається сума спискового складу персоналу за всі дні місяця, включаючи вихідні і святкові дні, поділена на кількість календарних днів за місяць?**

- 1) спискова чисельність персоналу
- 2) явочний склад персоналу
- 3) норми часу
- 4) середньоспискова чисельність персоналу

### Тест 2

**Письмова форма трудового договору є обов'язковою...**

1. Так
2. Ні
3. Тільки при певних умовах
4. Це може бути визначено згідно з статутом підприємства

### Тест 3.

**Якісна потреба в персоналі організації це...**

- 1) Потреба по категоріях, професіях, спеціальностях, рівню кваліфікаційних вимог до персоналу
- 2) Потреба в конкретній кількості працівників по категоріях, професіях, спеціальностях, рівню кваліфікаційних вимог до персоналу
- 3) Немає вірної відповіді
- 4) Потреба в конкретній кількості працівників певного рівня знань, вмінь та практичних навичок

### Тест 4.

**Що таке первинний відбір кандидатів на посаду?**

- 1) Процес селекції кандидатів, що володіють мінімальними вимогами для зайняття посади.
- 2) Обмін інформацією між представником організації і кандидатом на посаду з метою оцінки його кваліфікації
- 3) Заходи, що проводяться організацією для зниження чисельності своїх співробітників
- 4) Всі відповіді вірні

### Тест 5.

**Про який вид адаптації йде мова: "Пристосування до відносно нового соціуму, норм поведінки і взаємостосунків в новому колективі".**

- 1) Професійна
- 2) Психофізіологічна
- 3) Організаційна
- 4) Соціально-психологічна

## II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

**Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:**

Ви працюєте керівником структурного підрозділу в туристичній компанії. У Вашому відділі існує вакансія на посаду спеціаліста – менеджера. Перш ніж розпочати роботу по пошуку кандидатів на посаду, відділ кадрів, 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 у Ваш відділ
4. Визначте якими особистими якостями, на Вашу думку, повинен володіти цей спеціаліст

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич

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

для студентів спеціальностей «Менеджмент організацій»  
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"

### I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

#### Тест 1.

**Чи повинні бути конфіденційними результатами атестаційної оцінки співробітників підприємства?**

- 1) Так
- 2) Ні
- 3) Інколи
- 4) Це залежить від функціональних обов'язків співробітника

#### Тест 2.

**Індивідуально усвідомлена позиція та поведінка, пов'язана з трудовим досвідом та діяльністю людини протягом всього робочого життя це...**

- 1) Кар'єра
- 2) Службово-професійне просунення
- 3) Внутріорганізаційна кар'єра
- 4) Немає вірної відповіді

#### Тест 3.

**Який метод навчання є найбільш близьким до реальної професійної діяльності?**

- 1) ділові ігри;
- 2) кейси;
- 3) інструктаж.
- 4) лекція

#### Тест 4.

**Необхідний кількісний і якісний склад працівників кадрової служби це...**

- 1) кадрове забезпечення
- 2) робоча сила
- 3) трудовий потенціал
- 4) кадри

#### Тест 5

**Про який тип документу йде мова?**

**Це обліковий документ, який обов'язково заповнюється відділом кадрів на всіх працівників, прийнятих на постійну, тимчасову або сезонну роботу і в якому записи проводять згідно з паспортом, дипломом, трудовою книжкою і т.і.**

- 1) Особова картка
- 2) Особова справа
- 3) Посадова інструкція
- 4) Правила внутрішнього трудового розпорядку

### II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

**Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:**

Ви працюєте керівником невеликого підприємства – підприємства, що належить до категорії підприємств малого бізнесу і надає туристичні послуги, де функції управління персоналом розподілені між Вами, як керівником підприємства та вашим головним бухгалтером. На Вашому підприємстві існує вакансія на посаду спеціаліста - бухгалтера.

**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?

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Кафедра менеджменту

Комплексне контрольне завдання № 4 з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"  
для студентів спеціальностей «Туризм»,  
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"

**I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА**

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

**Тест 1**

Про який принцип навчання дорослих людей йде мова? ... те про що говориться під час навчання має відношення до професійного, або приватного життя, того, хто навчається".

- 1) участь;
- 2) актуальність.
- 3) зворотній зв'язок;
- 4) немає вірної відповіді

**Тест 2**

Про який тип документу йде мова?

Ця угода між членами трудового колективу та адміністрацією укладається один раз на рік в організації.

- 1) Правила внутрішнього трудового розпорядку
- 2) Особова картка
- 3) Посадова інструкція
- 4) Колективний договір

**Тест 3**

Підберіть вірну відповідь

Кадрові заходи, покликані оцінити відповідність рівня праці, якостей і потенціалу особистості вимогам діяльності яку вони виконують це....

- 1) Ротація персоналу
- 2) Службово-професійне просунення персоналу
- 3) Атестація персоналу
- 4) Немає вірної відповіді

**Тест 4**

Співвідношення робочого часу, пропущеного співробітниками протягом року до загального балансу робочого часу організації за рік це....

- 1) Коефіцієнт поновлення персоналу
- 2) Коефіцієнт вибуття персоналу
- 3) Коефіцієнт плинності кадрів
- 4) Коефіцієнт абсентеїзму

**Тест 5**

Сукупність фізичних осіб, які знаходяться в зв'язках з організацією, як юридичною особою, що регулюються договором найму це...

1. Людські ресурси
2. Трудові ресурси
3. Робоча сила
4. Персонал

**II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА**

**Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:**

Ви працюєте керівником структурного підрозділу 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 користувались цим програмним забезпеченням. У вашому відділі працює п'ять чоловік, які отримали такі самі комп'ютери, але вони також не мають достатнього досвіду роботи з ним. 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?

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діянч

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

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Кафедра менеджменту

Комплексне контрольне завдання № 5 з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"  
для студентів спеціальностей «Туризм»,  
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

Тест 1.

Набір конкретних правил, побажань і обмежень (найчастіше неусвідомлених) у взаєминах людей і організації це...

1. Політика організації
2. Кадрова стратегія організації
3. Кадрова політика організації
4. Персонал-стратегія організації

Тест 2.

Якщо під час первинного інтерв'ю кандидату на посаду задають запитання про те, щоб він зробив в конкретній ситуації, а його відповіді оцінюють з точки зору заздалегідь розроблених критеріїв то це...

1. Біографічна співбесіда
2. Ситуаційна співбесіда
3. Конкурентна співбесіда
4. Критеріальна співбесіда

Тест 3.

Процес безпосередньої передачі нових професійних навичок або знань співробітником організації це...

1. Професійне навчання
2. Професійний розвиток
3. Професійна освіта
4. Ротація

Тест 4.

Співвідношення кількості звільнених працівників (за винятком тих, що звільнені за скороченням штатів) до середньоспискової чисельності працівників протягом року це...

- 1) Коефіцієнт плинності кадрів
- 2) Коефіцієнт вибуття персоналу
- 3) Коефіцієнт поновлення персоналу
- 4) Коефіцієнт абсентеїзму

Тест 5.

Індивідуально усвідомлена позиція та поведінка, пов'язана з трудовим досвідом та діяльністю людини протягом всього робочого життя це....

1. Кар'єра
2. Службово-професійне просунення
3. Внутріорганізаційна кар'єра
4. Немає вірної відповіді

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником структурного підрозділу туристичної 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 збільшувалися 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 вчилася 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?

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич  
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол №.. від “..” ... 201.. р.

**ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»**  
**Кафедра менеджменту**  
**Комплексне контрольне завдання № 6 з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"**  
для студентів спеціальностей «Туризм»,  
освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

**I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА**

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

**Тест 1.**

**Визначте тип кар'єри людини за її поведінкою: "Людина переміщується в межах одного і того ж рівня і класу управління тільки для задоволення власних інтересів"?**

- 1) традиційна
- 2) прагматична
- 3) випадкова
- 4) сумісна

**Тест 2.**

**Складіть схему процесу професійного навчання: 1 – навчання; 2 – формування бюджету навчання; 3 – визначення потреб у навчанні; 4 – визначення цілей навчання; 5 – вибір методів навчання; 6 – оцінка ефективності навчання; 7 – визначення змісту програми; 8 – визначення критеріїв оцінки:**

- 1) 3,4,7,5,2,8,1,6
- 2) 1,2,4,7,8,5,6,3
- 3) 2,4,3,5,6,8,7,1
- 4) 5,4,3,7,8,2,1,6

**Тест 3.**

**Що таке первинний відбір кандидатів на посаду?**

- 1) Процес селекції кандидатів, що володіють мінімальними вимогами для зайняття посади.
- 2) Обмін інформацією між представником організації і кандидатом на посаду з метою оцінки його кваліфікації
- 3) Заходи, що проводяться організацією для зниження чисельності своїх співробітників
- 4) Всі відповіді вірні

**Тест 4**

**Який метод навчання є найбільш близьким до реальної професійної діяльності?**

1. ділові ігри;
2. кейси;
3. інструктаж.
4. лекція

**Тест 5**

**Про який тип документу йде мова?**

**Це обліковий документ, який обов'язково заповнюється відділом кадрів на всіх працівників, прийнятих на постійну, тимчасову або сезонну роботу і в якому записи проводять згідно з паспортом, дипломом, трудовою книжкою і т.і.**

1. Особова картка
2. Особова справа
3. Посадова інструкція
4. Правила внутрішнього трудового розпорядку

**II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА**

**Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:**

Ви пропрацювали в туристичній компанії рік на посаді менеджера і 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 свою справу, є енергійною, комунікабельною і дисциплінованою людиною. За період роботи в компанії ви дуже виростили 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 двадцять років. Попередній керівник відділу, який нещодавно пішов на пенсію, 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?

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич  
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол №.. від “..” ... 201.. р.

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

Тест 1

Сукупність фізичних осіб, які знаходяться в зв'язках з організацією, як юридичною особою, що регулюються договором найму це...

1. Людські ресурси
2. Трудові ресурси
3. Робоча сила
4. Персонал

Тест 2.

Основний документ про трудову діяльність працівника, який підтверджує стаж його роботи, характер виконуваної роботи, це..

1. Особова справа
2. Трудова книжка
3. Особова картка
4. Автобіографія

Тест 3.

Атестація співробітників з метою з'ясування рівня їх кваліфікації і відповідності посаді або виконуваній роботі створює юридично значимі наслідки для працівників та працедавців..

1. Ні
2. Так
3. Тільки в окремих випадках
4. Немає вірної відповіді

Тест 4.

Який документ веде відділ кадрів для визначення частоти зміни кадрів на тій чи іншій посаді організації?

- 1) Особова справа
- 2) Реєстраційна картка
- 3) Номенклатура справ
- 4) Особова картка

Тест 5.

Індивідуально усвідомлена позиція та поведінка, пов'язана з трудовим досвідом та діяльністю людини протягом всього робочого життя це....

1. Кар'єра
2. Службово-професійне просування
3. Внутріорганізаційна кар'єра
4. Немає вірної відповіді

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 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?

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич  
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол №.. від “..” ... 201.. р.

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Кафедра менеджменту

Комплексне контрольне завдання № 8 з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"  
для студентів спеціальностей «Туризм»,  
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

для студентів спеціальностей «Менеджмент організацій»  
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

**I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА**

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

**Тест 1.**

Про який вид адаптації йде мова: “Пристосування до відносно нового соціуму, норм поведінки і взаємостосунків в новому колективі”.

1. Професійна
2. Психофізіологічна
3. Організаційна
4. Соціально-психологічна

**Тест 2**

Послідовність різних сходинок (посад, робочих місць, положень в колективі) які пропонує співробітнику організація і які він фактично проходить це....

- 1) Кар'єра
- 2) Службово-професійне просунення
- 3) Міжпосадове переміщення
- 4) Професійна кар,єра

**Тест 3**

Про який тип документу йде мова?

Документ, що регламентує порядок прийому і звільнення, основні обов'язки робочих, службовців і адміністрації, робочий час і його використання і т.інше.

- 1) Колективний договір
- 2) Правила внутрішнього трудового розпорядку
- 3) Положення про підрозділ
- 4) Посадова інструкція

**Тест 4**

Співвідношення робочого часу, пропущеного співробітниками протягом року до загального балансу робочого часу організації за рік це....

1. Коефіцієнт поновлення персоналу
2. Коефіцієнт вибуття персоналу
3. Коефіцієнт плинності кадрів
4. Коефіцієнт абсентеїзму

**Тест 5.**

Сукупність фізичних і розумових здібностей людини, які вона використовує для виробництва матеріальних благ в конкретній організації це...

1. Людські ресурси
2. Трудові ресурси
3. Робоча сила
4. Персонал

**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?

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич  
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол №.. від “..” ... 201.. р.



ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Кафедра менеджменту

Комплексне контрольне завдання № 9 з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"  
для студентів спеціальностей «Туризм»,  
освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

**I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА**

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

**Тест 1**

Сукупність фізичних осіб, які знаходяться в зв'язках з організацією, як юридичною особою, що регулюються договором найму це...

1. Людські ресурси
2. Трудові ресурси
3. Робоча сила
4. Персонал

**Тест 2**

Якщо організація прозора для потенційних співробітників на будь-якому рівні, якщо в неї можна прийти і почати працювати як із самої низової посади, так і з посади на рівні вищого керівництва, якщо вона готова прийняти на роботу будь-якого фахівця, з відповідною кваліфікацією, без урахування досвіду роботи в цій або споріднених їй організаціях, то це...

1. Закрита кадрова політика
2. Раціональна кадрова політика
3. Відкрита кадрова політика
4. превентивна кадрова політика

**Тест 3**

Письмова форма трудового договору є обов'язковою...

1. Так
2. Ні
3. Тільки при певних умовах
4. Це може бути визначено згідно з статутом підприємства

**Тест 4.**

Складіть схему процесу професійного навчання: 1 – навчання; 2 – формування бюджету навчання; 3 – визначення потреб у навчанні; 4 – визначення цілей навчання; 5 – вибір методів навчання; 6 – оцінка ефективності навчання; 7 – визначення змісту програми; 8 – визначення критеріїв оцінки:

1. 3,4,7,5,2,8,1,6
2. 1,2,4,7,8,5,6,3
3. 2,4,3,5,6,8,7,1
4. 5,4,3,7,8,2,1,6

**Тест 5.**

Про який вид адаптації йде мова: "Пристосування до відносно нового соціуму, норм поведінки і взаємостосунків в новому колективі".

1. Професійна
2. Психологічна
3. Організаційна
4. Соціально-психологічна

**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 вдалим для даної програми?

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич  
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол №.. від ".." ... 201.. р.

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Кафедра менеджменту

Комплексне контрольне завдання № 10 з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"  
для студентів спеціальностей «Туризм»,  
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

Тест 1

Послідовність різних сходинок (посад, робочих місць, положень в колективі) які пропонує співробітнику організація і які він фактично проходить це...

1. Кар'єра
2. Службово-професійне просунення
3. Міжпосадове переміщення
4. Професійна кар,єра

Тест 2

Про який тип документу йде мова?

В кожному відділі кадрів формується документ, який представляє з себе затверджений у встановленому порядку систематизований перелік справ, що використовуються в діловиробництві відділу, і в якому обов'язково вказуються терміни зберігання документів.

- 1) Номенклатура справ
- 2) Особова справа
- 3) Посадова інструкція
- 4) Правила внутрішнього трудового розпорядку

Тест 3

Сутність адміністративної мети оцінки персоналу полягає ...

- 1) В забезпеченні керівників необхідними даними про роботу їх підлеглих, а також всіх працівників підприємства, про їх переваги і недоліки;
- 2) В орієнтації працівників на покращення трудової діяльності в потрібному напрямку для керівництва підприємства.
- 3) В прийнятті кадрових рішень на об'єктивній і регулярній підставі (розміщення, просунення, оплата праці);
- 4) Немає вірної відповіді

Тест 4

Підберіть вірну відповідь

Кадрові заходи, покликані оцінити відповідність рівня праці, якостей і потенціалу особистості вимогам діяльності яку вони виконують це....

1. Ротація персоналу
2. Службово-професійне просунення персоналу
3. Атестація персоналу
4. Немає вірної відповіді

Тест 5

Співвідношення робочого часу, пропущеного співробітниками протягом року до загального балансу робочого часу організації за рік це....

1. Коефіцієнт поновлення персоналу
2. Коефіцієнт вибуття персоналу
3. Коефіцієнт плинності кадрів
4. Коефіцієнт абсентеїзму

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Ви працюєте керівником структурного підрозділу великої 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 принесли.

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?

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич  
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол №.. від “..” ... 201.. р.

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

Тест 1

Про який тип документу йде мова?

Ця угода між членами трудового колективу та адміністрацією укладається один раз на рік в організації.

1. Правила внутрішнього трудового розпорядку
2. Особова картка
3. Посадова інструкція
4. Колективний договір

Тест 2

Послідовність різних сходинок (посад, робочих місць, положень в колективі) які пропонує співробітнику організації і які він фактично проходить це...

1. Кар'єра
2. Службово-професійне просування
3. Міжпосадове переміщення
4. Професійна кар'єра

Тест 3

Про який об'єкт кадрової політики організації йде мова? - "Весь особовий склад установи, як штатний так і позаштатний".

1. Персонал
2. Кадри
3. Трудові ресурси
4. Робоча сила

Тест 4.

Складіть схему процесу професійного навчання: 1 – навчання; 2 – формування бюджету навчання; 3 – визначення потреб у навчанні; 4 – визначення цілей навчання; 5 – вибір методів навчання; 6 – оцінка ефективності навчання; 7 – визначення змісту програми; 8 – визначення критеріїв оцінки:

1. 3,4,7,5,2,8,1,6
2. 1,2,4,7,8,5,6,3
3. 2,4,3,5,6,8,7,1
4. 5,4,3,7,8,2,1,6

Тест 5.

Нормування праці лінійних і функціональних керівників здійснюється за допомогою...

1. Норми обслуговування
2. Норми чисельності
3. Норми керованості
4. Норми виробітку

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:

Велика туристична компанія "Неон" відкрила 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 чоловік 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 використовують.

**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 повинні 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?

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич

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

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Кафедра менеджменту

Комплексне контрольне завдання № 12 з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"  
для студентів спеціальностей «Туризм»,  
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

**I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА**

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

**Тест 1.**

**Набір конкретних правил, побажань і обмежень (найчастіше неусвідомлених) у взаєминах людей і організації це...**

1. Політика організації
2. Кадрова стратегія організації
3. Кадрова політика організації
4. Персонал-стратегія організації

**Тест 2.**

**Нормування праці лінійних і функціональних керівників здійснюється за допомогою...**

1. Норми обслуговування
2. Норми чисельності
3. Норми керованості
4. Норми виробітку

**Тест 3.**

**Процес безпосередньої передачі нових професійних навичок або знань співробітником організації це...**

1. Професійне навчання
2. Професійний розвиток
3. Професійна освіта
4. Ротація

**Тест 4.**

**Що таке первинний відбір кандидатів на посаду?**

1. Процес селекції кандидатів, що володіють мінімальними вимогами для зайняття посади.
2. Обмін інформацією між представником організації і кандидатом на посаду з метою оцінки його кваліфікації
3. Заходи, що проводяться організацією для зниження чисельності своїх співробітників
4. Всі відповіді вірні

**Тест 5.**

**Про який вид адаптації йде мова: “Пристосування до відносно нового соціуму, норм поведінки і взаємостосунків в новому колективі”.**

1. Професійна
2. Психофізіологічна
3. Організаційна
4. Соціально-психологічна

**II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА**

**Розгляньте конкретну ситуацію і виконайте запропоновані завдання:**

Ви працюєте керівником структурного підрозділу туристичної компанії. 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?

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич  
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол №.. від “..” ... 201.. р.

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Кафедра менеджменту

Комплексне контрольне завдання № 13 з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"  
для студентів спеціальностей «Туризм»,  
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"

**I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА**

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

**Тест 1.**

Про який елемент процесу управління персоналом організації йде мова: "Процес підготовки співробітника до виконання нових виробничих функцій, зайняття нових посад і рішення нових задач"?

- 1) Професійний розвиток
- 2) Професійне навчання
- 3) Професійна освіта
- 4) Атестація

**Тест 2**

Про який принцип навчання дорослих людей йде мова: " ... те про що говориться під час навчання має відношення до професійного, або приватного життя, того, хто навчається".

1. участь;
2. актуальність.
3. зворотній зв'язок;
4. немає вірної відповіді

**Тест 3**

Про який тип документу йде мова?

В кожному відділі кадрів формується документ, який представляє з себе затверджений у встановленому порядку систематизований перелік справ, що використовуються в діловиробництві відділу, і в якому обов'язково вказуються терміни зберігання документів.

1. Номенклатура справ
2. Особова справа
3. Посадова інструкція
4. Правила внутрішнього трудового розпорядку

**Тест 4**

Суб'єктами оцінки персоналу в організації можуть бути...

1. Окремі особи, соціальні групи і соціальні інститути
2. Тільки керівники організації
3. Це залежить від форми власності організації
4. Це залежить від посади яку займає співробітник

**Тест 5**

Підберіть вірну відповідь

Характеристики і атестаційні листи складаються після проведення атестації.

- 1) Ні
- 2) Так
- 3) Це залежить від форми оцінки
- 4) Це залежить від посади яку займає співробітник

**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?

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич  
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол №.. від ".." ... 201.. р.

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Кафедра менеджменту

Комплексне контрольне завдання № 14 з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"  
для студентів спеціальностей «Туризм»,  
освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр"

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

Тест 1

Співвідношення робочого часу, пропущеного співробітниками протягом року до загального балансу робочого часу організації за рік це....

1. Коефіцієнт поновлення персоналу
2. Коефіцієнт вибуття персоналу
3. Коефіцієнт плинності кадрів
4. Коефіцієнт абсентеїзму

Тест 2

Сутність адміністративної мети оцінки персоналу полягає ...

1. В забезпеченні керівників необхідними даними про роботу їх підлеглих, а також всіх працівників підприємства, про їх переваги і недоліки;
2. В орієнтації працівників на покращення трудової діяльності в потрібному напрямку для керівництва підприємства.
3. В прийнятті кадрових рішень на об'єктивній і регулярній підставі (розміщення, просування, оплата праці);
4. Немає вірної відповіді

Тест 3

Який метод навчання є найбільш близьким до реальної професійної діяльності?

1. ділові ігри;
2. кейси;
3. інструктаж.
4. лекція

Тест 4.

Що таке первинний відбір кандидатів на посаду?

1. Процес селекції кандидатів, що володіють мінімальними вимогами для зайняття посади.
2. Обмін інформацією між представником організації і кандидатом на посаду з метою оцінки його кваліфікації
3. Заходи, що проводяться організацією для зниження чисельності своїх співробітників
4. Всі відповіді вірні

Тест 5.

Якісна потреба в персоналі організації це...

1. Потреба по категоріях, професіях, спеціальностях, рівню кваліфікаційних вимог до персоналу
2. Потреба в конкретній кількості працівників по категоріях, професіях, спеціальностях, рівню кваліфікаційних вимог до персоналу
3. Немає вірної відповіді
4. Потреба в конкретній кількості працівників певного рівня знань, вмінь та практичних навичок

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. Ви плануєте розширяти діяльність Вашого підприємства за рахунок розширення асортименту 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?

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич  
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол №.. від “..” ... 201.. р.

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Кафедра менеджменту

Комплексне контрольне завдання № 15 з дисципліни "Управління персоналом в туристичному бізнесі"  
для студентів спеціальностей «Туризм»,  
освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”

I. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Підберіть вірні відповіді на запитання тестів (варіанти тестів додаються)

Тест 1.

Складіть схему процесу професійного навчання: 1 – навчання; 2 – формування бюджету навчання; 3 – визначення потреб у навчанні; 4 – визначення цілей навчання; 5 – вибір методів навчання; 6 – оцінка ефективності навчання; 7 – визначення змісту програми; 8 – визначення критеріїв оцінки:

1. 3,4,7,5,2,8,1,6
2. 1,2,4,7,8,5,6,3
3. 2,4,3,5,6,8,7,1
4. 5,4,3,7,8,2,1,6

Тест 2

Письмова форма трудового договору є обов'язковою...

1. Так
2. Ні
3. Тільки при певних умовах
4. Це може бути визначено згідно з статутом підприємства

Тест 3.

Набір конкретних правил, побажань і обмежень (найчастіше неусвідомлених) у взаєминах людей і організації це...

1. Політика організації
2. Кадрова стратегія організації
3. Кадрова політика організації
4. Персонал-стратегія організації

Тест 4.

Сукупність фізичних і розумових здібностей людини, які вона використовує для виробництва матеріальних благ в конкретній організації це...

1. Людські ресурси
2. Трудові ресурси
3. Робоча сила
4. Персонал

Тест 5.

Атестація співробітників з метою з'ясування рівня їх кваліфікації і відповідності посаді або виконуваній роботі створює юридично значимі наслідки для працівників та працедавців..

1. Ні
2. Так
3. Тільки в окремих випадках
4. Немає вірної відповіді

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. Ви плануєте розширяти діяльність Вашого підприємства за рахунок розширення асортименту послуг.

**Завдання до ситуації:**

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

Провідний викладач курсу, д.е.н., проф. \_\_\_\_\_ Л.М.Шимановська-Діанич  
Затверджено на засіданні кафедри менеджменту, протокол №.. від “..” ... 201.. р.