Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В. И. ВЕРНАДСКОГО»
Гуманитарно-педагогическая академия
Экономико-гуманитарный колледж

Методические рекомендации по дисциплине
МЕНЕДЖМЕНТ

Специальность
43.02.11 Гостиничный сервис

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность и значимость дисциплины «Менеджмент» обусловлена объективной необходимостью приобретения знаний в сфере управления организацией в условиях нарастающего темпа изменений социально-экономических условий функционирования и развития предприятий, повышения уровня нестабильности внешней среды и снижения предсказуемости будущего.

На практике роль руководителя приходиться выполнять специалистам разных сфер деятельности, и они ориентируются в ней интуитивно в силу своих личных качеств, таланта, опыта, навыков и здравых суждений. В тоже время соединение узкопрофессионального и управленческого знания дает синергетический эффект, умножает способность добиваться нужных результатов на практике.

В силу сказанного, «Менеджмент» – это одна из важных дисциплин в системе подготовки специалистов в сфере гостиничного сервиса, предметом которой является управление как система обеспечения эффективного функционирования организации и как вид профессиональной деятельности.

Целью дисциплины является ознакомление студентов с теорией и практикой менеджмента.

Основные задачи дисциплины:

- ознакомиться с историей и современными теориями менеджмента;
- изучить основные категории менеджмента;
- изучить основные принципы менеджмента;
- приобрести необходимые навыки, обеспечивающие успешное применение полученных знаний на практике.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

1. Общие (ОК) компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

2. Профессиональные компетенции:

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

В результате освоения дисциплины студент должен

уметь:

- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

знать:

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;

- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;

- способы управления конфликтами;

- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;

- этапы, виды и правила контроля;

- этику делового общения.

I Паспорт методических указаний

1.1 Область применения

Дисциплина «Менеджмент» изучается на протяжении семестра. Форма контроля (другие формы) по итогам изучения – экзамен. Основными видами учебных занятий для студентов очной формы обучения являются лекции, практические и самостоятельные (индивидуальные) занятия, контрольные работы (аудиторные и домашние).

Успешное освоение курса «Менеджмент» предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы, которая позволит:

1. Знать:

• функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;

• процесс принятия и реализации управленческих решений

• сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;

• способы управления конфликтами;

• функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;

• этапы, виды и правила контроля;

• систему методов управления;

• этику делового общения;

2. Уметь:

• применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.

При реализации различных видов учебной работы используются

разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- интерактивная доска для подготовки и проведения лекционных и практических занятий;

- в рамках требований ФГОС СПО предусматривается написание по отдельным темам курса рефератов.

Задействуется следующее программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- Microsoft Windows XP,7 профессиональная (операционная система);

- Microsoft Office 2003, и среда разработки программ и процедур Visual Basic для приложений (VBA);

- Архиватор RAR для Windows - WinRAR;

- Антивирусная программа Trend Micro OfficeScan.

- Справочная Правовая Система КонсультантПлюс ООО «Софт-Информ»Договор № 2442

от 25.12.2014. Действует до 31.12.2015. Сумма: 295 152.79 руб. - \\ Mim\ConsultantPlus\ CONS.EXE

- База учебно-методических материалов ИСОиП - http://www.libdb.sssu.ru

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - http://www. biblioclub.ru

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала.

Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в изучении проблем логики. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к докладу или реферативному сообщению необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Составить план-конспект своего выступления, обращаться за методической помощью к преподавателю. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы.

Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Методические рекомендации студентам при подготовке к практическим занятиям

Важной составной частью учебного процесса в колледже являются практические занятия.

Практическое занятие – это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения. Перед практическим занятием следует изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу, обращая внимание на практическое применение теории и на методику решения типовых ситуаций.

На практическом занятии главное уяснить связь решаемых ситуаций с теоретическими положениями. Для ведения записей на практических занятиях обычно заводят журнал практических занятий. Логическая связь лекций и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, в процессе самостоятельной работы на практическом занятии осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется до мельчайших подробностей, после чего прочно усваивается.

Поскольку дисциплина «Менеджмент», преподаваемая для студентов направления 43.02.11 Гостиничный сервис относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла подготовки специалиста, ее успешное освоение требует регулярных, последовательных и систематических занятий.

Целями проведения практических занятий являются:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплины «Менеджмент»;

- формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;

- развитие личностных качеств, направленных на устойчивое стремление к самосовершенствованию: самопознанию, самоконтролю, самооценке, саморазвитию и саморегуляции;

- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов;

- выработку таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Количество, объем и содержание практических занятий определяются рабочей (авторской) программой по дисциплине «Менеджмент»; для специальностей среднего профессионального образования соответствующего профиля.

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент» направлены на формирование у обучающихся практических и профессиональных умений при решении задач и при выполнении определенных заданий, необходимых в последующей профессиональной деятельности.

Содержание практических занятий на уроках по дисциплине «Менеджмент»:

• поиск нужной информации по определённой теме;

• решение разного рода задач, в том числе содержащих задания профессиональной направленности;

• работа со справочными материалами.

Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать теоретические знания при решении задач.

Содержание практических занятий фиксируется в рабочей учебной программе дисциплины «Менеджмент» в разделе «Содержание учебной дисциплины» и планируется с расчетом, чтобы за отведенное время они могли быть выполнены большинством обучающихся.

При выполнении заданий студенты имеют возможность пользоваться лекционным материалом, с разрешения преподавателя осуществлять деловое общение с товарищами.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: по окончании выполнения задания студенты оформляют отчет, который затем выносится на завершающий этап формы изучения дисциплины. В процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с заданием на практическое занятие, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Методические рекомендации студентам для самостоятельной работы

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций, среди которых особенно выделяются:

1) развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей студентов);

2) ориентирующая и стимулирующая (процессу обучения придается ускорение и мотивация);

3) воспитательная (формируются и развиваются профессиональные качества специалиста);

4) исследовательская (новый уровень профессионально-творческого мышления);

5) информационно-обучающая (учебная деятельность студентов на аудиторных занятиях).

Целью самостоятельных занятий является самостоятельное более глубокое изучение студентами отдельных вопросов курса с использованием рекомендуемой дополнительной литературы и других информационных источников.

Задачами самостоятельной работы студентов являются:

1) систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;

2) углубление и расширение теоретических знаний;

3) формирование умения использовать справочную литературу;

4) развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

Внеаудиторная самостоятельная работа включает такие формы работы, как:

1) индивидуальные занятия (домашние занятия):

- изучение программного материала дисциплины (работа с учебником и конспектом лекции);

- изучение рекомендуемых литературных источников;

- конспектирование источников;

- работа с нормативными документами;

- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;

- составление плана и тезисов ответа на семинарском занятии;

- составление схем, таблиц, для систематизации учебного материала;

- выполнение тестовых заданий;

- подготовка презентаций

- ответы на контрольные вопросы;

- написание рефератов;

2) групповая самостоятельная работа студентов:

- подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, деловые игры);

- анализ деловых ситуаций (мини-кейсов) и др.

3) получение консультаций для разъяснений по вопросам изучаемой дисциплины.

Наиболее часто при изучении дисциплины Менеджмент используются следующие виды самостоятельной работы студентов:

- поиск (подбор) литературы (в том числе электронных источников информации) по заданной теме;

- подготовка рефератов;

Реферат – форма письменной работы. Как правило, реферат является самостоятельным библиографическим исследованием студента, носящим описательно-аналитический характер.

Объем реферата может достигать 10-15 страниц. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Работа студента над рефератом включает следующие операции:

- уяснение сути темы (по её названию);

- выявление литературных источников по данной теме;

- ознакомление с содержанием источников, направленным на осмысление его внешней и внутренней структуры;

- работа над выделением главных смысловых компонентов текста (ключевых слов и предложений);

- отбор наиболее важных сведений из выделенных фрагментов;

- составление «связок» из отобранного материала в соответствии с логикой изложения фактов;

- написание реферата.

Реферат в структурном отношении должен включать:

- заголовочную часть (введение);

- собственно реферативную часть (изложение основных положений по плану с соответствующими названиями и нумерацией);

- заключительную часть (выводы);

- справочную часть (список использованной литературы);

- оглавление (содержание).

Текст реферата должен иметь связанное, цельное построение. Содержание реферата должна пронизывать главная идея, которая объединяет все информационные элементы источников, а также приводимые факты. При этом допускается сохранение отдельных структурных элементов оригинала. Однако не допустимо простое переписывание положение литературных источников. Язык должен быть кратким, ясным, доступным.

Реферат оценивается исходя из следующих критериев:

-поставлена ли цель в работе;

-сумел ли студент самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его;

-каков научный уровень реферата;

-собран ли достаточный фактический материал;

-удалось ли раскрыть тему;

-показана ли связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью студента;

-каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала, в составлении заключения;

-достигнута ли цель работы.

Тематика рефератов приводятся в рамках рабочей учебной программы дисциплины «Менеджмент»; в разделе «Фонд оценочных средств. Темы письменных работ».

Возможно написание реферата по теме, предложенной самим студентом (по согласованию с преподавателем). Реферат на занятиях может быть представлен в виде доклада.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине «Менеджмент»

Академия обеспечивает учебно-методическую и материально-техническую базу для организации самостоятельной работы студентов. Библиотека академии обеспечивает:

1) учебный процесс необходимой литературой и информацией (комплектует библиотечный фонд учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с учебными планами и программами, в том числе на электронных носителях);

2) доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

Экономико-гуманитарный колледж (подразделение академии):

1) обеспечивает доступность всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

2) разрабатывает: учебно-методические комплексы, программы, пособия, материалы по учебным дисциплинам в соответствии с государственными образовательными стандартами;

3) методические рекомендации, пособия по организации самостоятельной работы студентов;

4) задания для самостоятельной работы;

5) темы рефератов и докладов;

6) вопросы к экзаменам и зачетам;

7) образцы оформления индивидуальных заданий;

8) предоставляет студентам сведения о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств по своей дисциплине.

Методические рекомендации студентам по изучению рекомендованной литературы

Эти методические рекомендации раскрывают рекомендуемый режим и характер различных видов учебной работы (в том числе самостоятельной работы над рекомендованной литературой) с учетом специфики выбранной студентом очной формы.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой академии, где они имеют возможность получить доступ к учебно-методическим материалам как библиотеки ВУЗа, так и иных электронных библиотечных систем. В свою очередь, студенты могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки, а также воспользоваться читальными залами вуза.

Описание мультимедийных средств

В преподавании дисциплины «Менеджмент» новые возможности, предоставляемые мультимедийными средствами, нашли самое разнообразное применение.

Интерактивные образовательные технологии включают в себя деловые и ролевые игры и метод проблемного изложения, использующиеся в основном в процессе проведения практических занятий.

В связи со смещением акцента на самостоятельное приобретение студентами знаний, усиливается консультационная и корректировочная направленность обучающей деятельности педагога. Основную роль здесь играют мультимедийные технологии. Наиболее доступным из мультимедийных средств является так называемый электронный учебник.

На занятиях используются несложные мультимедийные документы, которые может создать сам преподаватель в программах Microsoft Word или Power Point.

Системный подход в мультимедийных проектах даёт возможность

использовать средства визуальной информации не только в качестве иллюстративного материала, сопровождающего рассказ преподавателя, но и структурировать подготовленные материалы применительно к специализациям студентов. Все это положительно влияет на усвоение материалов и поднимает уровень и качество обученности. Ценность созданных презентаций в Power Point состоит в том, что материал в них даётся студентам компактно, в нужной последовательности; в нём нет ничего лишнего, всё используется для достижения целей и задач конкретного занятия, в отличие от готовых фильмов и слайдов.

СОДЕРЖАНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

ТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННЫХ СООБЩЕНИЙ

1. **Актуальные проблемы в сфере современного туризма**
   В рамках информационного сообщения представить аналитическую информацию по данной теме, используя материалы интервью со специалистами-практиками в сфере туризма и гостиничного сервиса.

2. **Государственная поддержка туристской сферы деятельности в Республике Крым.**
   В рамках информационного сообщения представить актуальные программы, которые были реализованы и продолжают свою деятельность в период 2014-2020 гг. По каждой программе дать детальную информацию. При подготовке информационного сообщения использовать материалы сети Интернет.

3. **Современное состояние и перспективы развития туристского рынка в Республике Крым.**
   В рамках подготовки информационного сообщения использовать материалы сети Интернет, научные статьи, статистические данные.

4. **Оценка туристского потока Республики Крым.**
   В рамках информационного сообщения представить актуальную информацию по результатам анализа информации на сайте Крымстата, по данным Федерального агентства по туризму Российской Федерации, сделать прогностические оценки о развитии туристской сферы в Крыму.

5. **Проанализировать численность и структуру коллективных средств размещения Республики Крым и г. Севастополя.**
   В рамках информационного сообщения представить актуальную информацию по результатам анализа информации на сайте Крымстата, по данным Федерального агентства по туризму Российской Федерации, научных статей экспертов по данному направлению. По результатам анализа сделать прогностические оценки (по возможности постараться отразить в динамике за последние 4 года).

6. **Современное состояние и перспективы развития туристско-рекреационного комплекса в Республике Крым.**
   В рамках информационного сообщения представить актуальную информацию по результатам анализа информации на сайте Крымстата, по данным Федерального агентства по туризму Российской Федерации, научных статей экспертов по данному направлению, данные сайта Министерства экономического развития Республики Крым.

7. **Основные направления туристских потоков в пределах Крымского полуострова.**

В рамках подготовки информационного сообщения использовать материалы сети Интернет, научные статьи, статистические данные, мнения экспертов, данные сайта Министерства экономического развития
Республики Крым.

8. **Исследование процессов развития и дальнейшего совершенствования конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса Крыма**.
В рамках подготовки информационного сообщения использовать материалы сети Интернет, научные статьи, статистические данные, мнения экспертов, данные сайта Министерства экономического развития
Республики Крым.

ТЕМЫ ЭССЕ

1. Значимость влияние туризма на социально-экономическое развитие Республики Крым.
2. Предпосылки для эффективного развития туризма как одной из важнейших сфер деятельности современной инновационной экономики, нацеленной на повышение качества жизни населения и обеспечивающей весомый вклад в решении общенациональных государственных задач.
3. Потенциал Республики Крым для формирования конкурентоспособного туристско-рекреационного комплекса в рамках Южного федерального округа.
4. Основные факторы и проблемы, сдерживающие развитие туристско-рекреационной сферы Республики Крым.
5. Природно-рекреационный и культурно-исторический потенциал Республика Крым и его роль в формировании конкурентоспособности туристкой отрасли.
6. Широкое инвестиционное поле перед отечественными инвесторами для вложений средств в экономику Республики Крым в условиях «экономической блокады» со стороны Западных стран, связанной с присоединением Крыма к Российской Федерации и нестабильностью социально-политической ситуации в соседней Украине.
7. Качество предоставляемых услуг туристам в процессе проживания в гостиницах, санаторно-курортных комплексах Республики Крым.
8. Мотивационная функция социального пакета: чем заинтересовать работника XXI века.

ТЕМЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ РЕФЕРАТОВ

1. Характеристика зарубежных школ управления.
2. Национальные особенности менеджмента.
3. Современные тенденции развития организации.
4. Современные методы управления.
5. Анализ участия коллектива в управлении.
6. Искусство общения.
7. Факторы повышения эффективности делового общения.
8. Правила ведения бесед, совещаний.
9. Психологические приемы достижения расположения подчиненных
10. Деловая этика и этикет.
11. Имидж менеджера.
12. Психологическая устойчивость руководителя как основа нормальной обстановки в организации.
13. Особенности организации стимулирования персонала в сфере туризма: особенности, проблемы.
14. Основные концепции мотивации в современном менеджменте и специфика их применения в управлении гостиничным предприятием.
15. Коммуникация как объединяющий процесс в управлении туристской сферой деятельности.
16. Характеристика модели современного менеджера.
17. Персонал сферы услуг: специфика трудовой мотивации.
18. Роль социального пакета как инструмента стимулирования труда персонала современного гостиничного комплекса.
19. Корпоративный имидж гостиничного предприятия, его особенности формирования.
20. Благоприятный корпоративный имидж как основной атрибут конкурентоспособности организации.
21. Имидж гостиницы, обеспечивающий благоприятное восприятие гостиницы.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

I. ТЕМЫ ДОКЛАДОВ-ПРЕЗЕНТАЦИЙ

Подготовить доклад-презентацию по следующим темам:

1. Консолидация усилий органов исполнительной власти, общественных организаций, благотворительных фондов, профессиональных сообществ республики, заинтересованных в совершенствовании системы предоставления социальных, реабилитационных, образовательных и других услуг гражданам республики, нуждающимся в дополнительной государственной поддержке: опыт Республики Крым.
2. Социальное обслуживание как ведущий фактор социальной защиты населения.
3. Социальная реабилитация детей-инвалидов. Опыт деятельности реабилитационного центра «_____».
4. Вопросы и перспективы создания безбарьерной среды жизнедеятельности инвалидов в Республике Крым. Реабилитация и интеграция инвалидов в общество.
5. Роль благотворительности и волонтерства в социальном обслуживании населения Республики Крым.

II. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРИКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Тема: Система управления персоналом

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: разработать систему стимулирования сотрудников смоделированной социальной службы

Алгоритм выполнения задания

На основе смоделированной вами социальной службы (учреждения, организации) и на основании соответствующих методических рекомендаций (примерных положений), разработайте систему стимулирования сотрудников социальной службы (учреждения, организации).

Вид контроля: защита

Задание 2. Тема: Организационная структура предприятия

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: составить схему организационной структуры управления организацией

Алгоритм выполнения задания

Составьте и опишите схему организационной структуры управления организацией, в которой Вы проходили практику: определите тип организационной структуры; принципы, по которым осуществлено формирование основных подразделений; количество уровней управления; степень соответствия рассматриваемой структуры условиям внешней и внутренней среды предприятия.

Вид контроля: защита

Задание 3. Тема: Управленческое общение

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: заполнить таблицу.
Алгоритм выполнения задания
Охарактеризуйте стороны управленческого общения:

Коммуникативная сторона	Интерактивная сторона	Перцептивная сторона

Вид контроля: защита

Задание 4. Тема: Деловое общение
Вид внеаудиторной самостоятельной работы: дополнить схему
Алгоритм выполнения задания

Деловое общение в организации может происходить в нескольких формах. Дополните схему.

Формы делового общения

1. _____	2. _____	3. _____	4. _____

Вид контроля: защита
Задание 5. Тема: Деловое общение
Вид внеаудиторной самостоятельной работы: дополнить схему
Алгоритм выполнения задания: дополнить схему необходимой информацией

Совещание как форма делового общения

Совещание – это

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Формы совещаний:

_____
_____
_____

Этапы	Особенности этапа	Ошибки
1.	_____	_____
2.	_____	_____
3.	_____	_____
4.	_____	_____

Вид контроля: защита

Задание 6. Тема: Мотивация
Вид внеаудиторной самостоятельной работы: составить кроссворд**.**
Алгоритм выполнения задания: составить кроссворд «Основные понятия мотивации».

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Вид контроля: защита
Задание 7. Тема: Управленческие решения
Вид внеаудиторной самостоятельной работы: дополнить схему
Алгоритм выполнения задания: дополнить схему необходимой информацией

Основные отличия между управленческими решениями и решениями в частной жизни:

1. Цели

Решение в частной жизни

Управленческое решение

2. Последствия

Решение в частной жизни

Управленческое решение

3. Разделение труда

Решение в частной жизни

Управленческое решение

4. Профессионализм

Решение в частной жизни

Управленческое решение

Вид контроля: защита

Задание 8. Тема: Система коммуникаций в организации
Вид внеаудиторной самостоятельной работы: дополнить схему
Алгоритм выполнения задания: дополнить схему необходимой информацией

Приведите примеры коммуникационных процессов в организациях

Между организацией и ее средой	Между уровнями управления и	Неформальные коммуникации
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Вид контроля: защита

Задание 9. Тема: Система коммуникаций в организации
Вид внеаудиторной самостоятельной работы: привести примеры, ответить на вопросы.
Алгоритм выполнения задания: дополнить фразы необходимой информацией ответить на вопросы.

Приведите пример коммуникационного процесса и его элементов.

Отправитель _____
_____
Информация _____
_____

Канал передачи
_____
_____

Получатель _____
_____

Какую роль в коммуникациях играет обратная связь?

_____
_____

_____

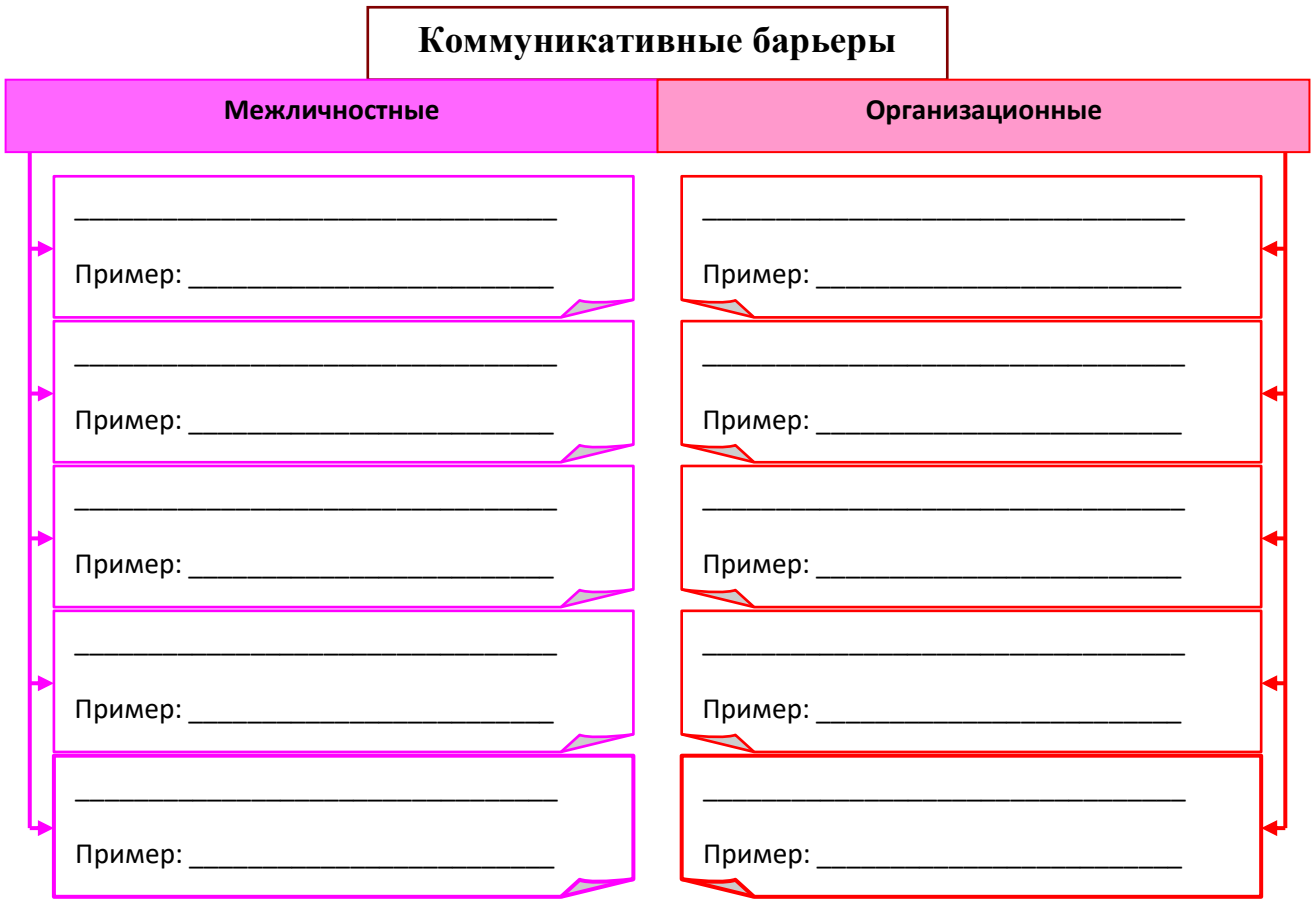
_____

Вид контроля: защита

Задание 10. Тема: Система коммуникаций в организации

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: дополнить схему.

Алгоритм выполнения задания: заполните приведенную ниже схему: впишите виды коммуникационных барьеров и приведите пример по каждому из них.



Вид контроля: защита.

Задание 11. Тема: Принятие управленческих решений

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: заполнить таблицу.

Алгоритм выполнения задания: заполните приведенную ниже таблицу. Выберите три-пять методов принятия решений, которые на ваш взгляд являются наиболее оптимальными (рациональными, эффективными). Сформулируйте кратко их суть, определите их преимущества и недостатки. Подумайте, в каких ситуациях следует применять каждый из них?

Метод принятия решения	Краткая характеристика метода	Преимущества применения	Недостатки применения	Условия применения

Вид контроля: защита

Задание 12. Тема: Имидж

Вид внеаудиторной самостоятельной работы: разработать имиджевые мероприятия.

Алгоритм выполнения задания:

Разработать имиджевые мероприятия для гостиницы; по каждому мероприятию дать описание эффективности.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Вид контроля: защита

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Выбор индивидуального стиля руководства коллективом является одной из наиболее важных задач для менеджера. Обычно выделяются пять основных стилей руководства:

1. **Невмешательство**: низкий уровень заботы о производстве и о людях. Руководитель не руководит, много делает сам. Руководитель добивается минимальных результатов, которых достаточно только для того, чтобы сохранить свою должность в данной организации.
2. **Теплая компания:** высокий уровень заботы о людях. Стремление к установлению дружеских отношений, приятной атмосферы и удобного темпа работы. При этом руководителя не особенно интересует, будут ли достигнуты, конкретные и устойчивые результаты.
3. **Золотая середина:** руководитель в своих действиях старается в достаточной степени сочетать как ориентацию на интересы человека, так и на выполнение задачи. Руководитель не требует слишком многого от сотрудников, но и не занимается попустительством.
4. **Команда:** руководитель полностью поглощен стремлением к достижению оптимального соединения интересов через внимание и к производству, и к людям. Вопрос заключается в том, чтобы быть и деловым, и человечным. Общие обязательства, которые берут на себя сотрудники по достижению целей организации, ведут к доверию и уважению во взаимоотношениях.

Какой стиль руководства, по вашему мнению, является наилучшим? Дайте обоснование своей позиции. В то же время нельзя утверждать, что есть некий оптимальный стиль руководства, которое всегда срабатывает, поскольку ситуации сильно отличаются друг от друга. Подумайте, может ли быть гибкий стиль руководства.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Задание 2. Часто после рабочего дня менеджер констатирует: «Я целый день напряженно работал, однако многое из того, что я намечал сделать, осталось невыполненным!».

Обычно при этом ссылаются на следующие основные причины:

- Плохо подготовленные совещания, собрания;
- Телефон;

- Отсутствие делегирования ответственности;
- Отсутствие выбора приоритетов;
- Тактика отсрочек;
- Неумение говорить «нет»;
- Неумение доводить дело до конца;
- Помехи со стороны других;
- Слишком большой объем чтения.

Приведите ответы на следующие вопросы:

1. **Какие еще причины, по вашему мнению, мешают вам выполнять все намеченное?**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. **Что необходимо сделать, чтобы Вы ежедневно могли реализовывать свои планы без перенапряжения?**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Задание 3. В рамках менеджмента особую роль играет принятие правильных управленческих решений, поскольку от этого зависит успех в бизнесе. В практике встречаются следующие варианты:

- Руководитель принимает решение и сообщает результат подчиненным, если это необходимо;
- Руководитель принимает решение и сообщает, почему он его принял;
- Руководитель принимает решение, но при этом интересуется мнением подчиненных, приветствует их вопросы, получая таким образом возможность проверить решение и в случае необходимости внести изменения;
- Руководитель принимает решение и представляет его группе на доработку;
- Руководитель излагает суть проблемы, спрашивает, какие будут предложения, и, выслушав их, принимает решения;
- Руководитель излагает проблему и просит группу принять решение, оставляя за собой право выбора и утверждение варианта;

- Руководитель излагает проблему и принимает решение группы.

Нужно ответить на вопрос, какой из предложенных вариантов Вы считаете предпочтительным, и тщательно обосновать свою позицию.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Задание 4. Менеджер должен уметь нравиться людям, вызывать у них положительные эмоции. Проанализируйте следующие предложения:

- ✓ Вырабатывайте у себя положительный настрой к своим ближним.
- ✓ Относитесь к окружающим с интересом.
- ✓ Внимательно слушайте собеседника.
- ✓ Пытайтесь поставить себя на место другого.
- ✓ Всегда будьте готовы оказать другому помощь.
- ✓ Признавайте достижения и сильные стороны других людей, выражая это, например, комплементами.
- ✓ Чаще называйте в разговоре своего собеседника по имени.
- ✓ Ведите себя вежливо и корректно по отношению к окружающим.
- ✓ Будьте в общении непринужденны и естественны.
- ✓ По возможности настраивайтесь на радостный и оптимистический лад.
- ✓ Будьте энергичны и уверены.
- ✓ Выражайте свои мысли точно и внятно.
- ✓ В беседе с окружающими чаще употребляйте местоимения «ты» и «вы», а не «я» и «мы».
- ✓ Критические замечания высказывайте сдержанно и доброжелательно.
- ✓ Постоянно повышайте свой образовательный уровень.

Ответьте на следующие вопросы:

1. **Что из предложенного Вы считаете правильным и что намерены использовать в своей работе?**

2. **Какие еще соображения в формировании личною «имиджа» представляются вам достаточно важными?**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Задание 5. Нередко высказывается мнение, что зарплата сотрудников организации должна складываться из трех частей:

- За выполнение должностных обязанностей;
- За выслугу лет и с учетом фактора стоимости жизни;
- За достигнутые результаты в работе за прошедший период.

Этот подход не является бесспорным.

Предложите свою систему материальных и моральных компонентов, определяющих динамику заработной платы специалиста туристской сферы деятельности в зависимости от имеющихся результатов, исходя из реалий современной России.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Задание 6. Дайте ответ на следующие вопросы:

1. Какие методы воздействия на сотрудников Вы считаете более результативными – убеждение или принуждение? Обоснуйте свою точку зрения.

_____
_____
_____
_____
_____

2.Какие новые методы влияния на занятых в организациях туристской сферы деятельности сотрудников Вы хотели бы внедрить и почему?

_____
_____
_____
_____
_____

Задание 7. Решение социальных проблем организации осуществляется на основе перспективного плана. Планирование социального развития – это составление планов не только для коллектива в целом, но и для отдельных работников. Индивидуальные планы называются картами социально-профессионального роста, или карьерограммами. Это своеобразные договоры, заключаемые работником и администрацией о перспективах его жизнедеятельности на предприятии.

ВАЖНО.

Карьерограмма состоит из ряда разделов.

- *В первом разделе* в хронологическом порядке указываются события, этапы роста (развития) работника. К таким событиям относятся изменения в квалификации, должности, условиях труда, его оплате, в благах, распределяемых на предприятии. Диапазон событий, которые значимы для людей и вызывают у них чувство необходимости роста, развития, достаточно широк.
- *Второй раздел* отводится требованиям, которые должны выполнить работники для продвижения по этапам роста. Какое, например, образование (или квалификацию) необходимо приобрести, чтобы продвинуться по службе, какие виды работ выполнить, чтобы получить дополнительное поощрение и т.п.
- *Третий раздел* карьерограммы фиксирует обязательства, которые несет администрация в отношении роста работника.
- *В четвертом разделе* отмечаются меры поощрения или наказания за выполнение или невыполнение работником требований и администрацией – обязательств.

Составьте проект своей карьерограммы, который Вы хотели бы представить в организации, менеджером которой Вы являетесь.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Задание 8. Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Опишите:

1. **Систему управления качеством услуг в гостинице**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. **Место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

3. **Понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Задание 9. Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

1. **Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах**

_____
_____
_____
_____
_____

2. **Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента**

3. **Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения**

ТЕМЫ ДЛЯ НАПИСАНИЯ КОНСПЕКТА ПЕРВОИСТОЧНИКА

1. **Тема «Менеджмент качества обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма»**
   Конспект 1. Системный подход к оценке и управлению качеством на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
   Конспект 2. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом.

2. **Тема «Особенности принятия управленческих решений в индустрии гостеприимства и туризма»**
   Конспект 1. Стандарты международных гостиничных цепей.
   *Конспект 2.*Текущий план предприятия индустрии гостеприимства.

3. **Тема «Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма»**
   Конспект 1. Международное регулирование туризма.
   Конспект 2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Изучить закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Составить тезисный план.

4. **Тема «Организация питания на предприятиях индустрии гостеприимства»**
   Конспект 1. Состояние и перспективы развития рынка услуг предприятий питания.

5. **Тема «Традиции и инновации в различных видах туризма»**
   Конспект 1. Особенности различных видов программного туризма.
   Конспект 2. Основные направления, определяющие перспективы инновационной проектной деятельности в сфере туризма.
   Конспект 3. Интернет-технологии в туризме

ТЕСТЫ

Вопрос 1

Какая из перечисленных ниже функций не входит в состав функций менеджмента в туризме и гостиничном хозяйстве:

- Функция прогнозирования;
- Функция анализа;
- **Функция выпускаемой продукции**

Вопрос 2

Главная мотивация менеджмента — это…

- Соблюдение принципов управления;
- **Реализация поставленных целей;**
- Создание новых рынков сбыта;
- Обеспечение запросов клиентов

Вопрос 3

Наиболее широко применяемым методом отбора кадров является

- Испытание
- **Собеседование**
- Опрос
- Тестирование

Вопрос 4

К какой функции относится разработка новых товаров и услуг:

- Маркетинг
- Дилерская услуга
- **Инновация**
- Производство

Вопрос 5

Миссия фирмы – это:

- Максимизация прибыли
- **Внешнее предназначение фирмы**
- Цель, связанная со снижением издержек
- Мотивация ее персонала

Вопрос 6

Процесс регулирования разных видов деятельности, структур организации - это:

- Анализ среды и стратегическое планирование
- Контроль

- Мотивация
- **Координация**

Вопрос 7

Установите соответствие понятий и определений.

А. *Туристский комплекс — это*

_____

_____

_____

Б. Индустрия туризма — это

_____

_____

_____

_____

В. Туристский рынок — это

_____

_____

_____

_____

РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

ОСНОВНАЯ:

1. Организация и управления гостиничным бизнесом. Учебник. / Под. ред. А.Л. Лесника , И.П. Мацицкого , А.В. Чернышева. -.: «Интел универсал», 2006.
2. Арбузова Н.Ю. Технология организации гостиничных услуг учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений/ Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. – М .: Издательский центр «Академия», 2011.- 224с.
3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело: Учебное пособие для студ. учрежд. высш. проф. образования / Н.А. Зайцева. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 288 с.
4. Киседобрев, В.П. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с.
5. Колодий, Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте: Учебное пособие / Н.А. Колодий. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 326 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

1. Сайбель Н. Ю., Потапова А. Е. Современное состояние и перспективы развития туристского рынка в Республике Крым // Молодой ученый. — 2016. — №9. — С. 705-708. — URL https://moluch.ru/archive/113/29553/ (дата обращения: 13.01.2019).
2. Закон Республики Крым от 14 августа 2014 г. № 51-ЗРК «О туристской деятельности в Республике Крым» // Российская газета: сайт. 1998–2014. URL: http://www
3. Горчакова В. Г. Имидж. Искусство и реальность : учеб. пособие для студентов вузов / В.Г. Горчакова. — М.: Юнити-Дана, 2015. — 279 с.
4. Музыкант В. Л. Формирование брэнда средствами PR и рекламы : учеб. пособие / В.Л. Музыкант. — М.: Экономистъ, 2006. — 608 с.
5. Куликов, М. Д. Исследование и формирование имиджа товарной марки: учеб. пособие / М.Д. Куликов. — М.: Лаборатория Книги, 2010. — 106 с.
6. Одаренко, Т. Е. Инновации в управлении персоналом в туриндустрии // Таврический научный обозреватель. — 2016. — № 8(13). — С. 35-38.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТА», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ):

1. «Теория и практика управления» www.ptpu.ru.
2. Журнал «Эксперт», http://www.expert.ru
3. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом», http://dis.ru/manag
4. Журнал «Директор-Инфо», http://www.director-info.ru
5. E-xecutive – сообщество эффективных менеджеров, http://e-xecutive.ru
6. AUP.Ru Административно-Управленческий Портал, http://www.aup.ru
7. Журнал «Управление персоналом» - http://www.top-personal.ru/
8. Библиотека Воеводина http://enbv.narod.ru/text/Econom/management/uprav_pers/
9. Электронный помощник кадровика http://www.rhr.ru/index/rule/automation/10106.html

10. www.rbk.ru.
11. www.siora.ru.
12. www.znanium.com
13. www.innovbusiness.ru
14. http:// www.cfin..ru/management/practice/manag_decision_
На сайте представлены основы понятия, процесс разработки и особенности управленческих решений в туризме.
15. http://katalog.turrjmpot.ru/turizm/c/7.1.1..php
На сайте представлены требования к безопасности туристского путешествия.
16. http://www/ozpp.ru/zknd/turi/
На сайте представлен Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
17. www.mou-rdu.ru/innovacii.htm
18. «Экономика и жизнь» – www.akdi.ru
19. «Корпоративное управление» – www.cfin.ru
20. «Эксперт» – www.expert.ru
21. «Компания» - www.ko.ru
22. Электронно-правовая система: «Гарант».
23. www.znanium.com

ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В период обучения курса дисциплины «Менеджмент» студенту предлагается выполнить домашние контрольные работы.

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА № 1

Контрольная работа содержит два теоретических вопроса. Вопросы должны быть освещены на основе изучения рекомендованной литературы, как правило, шире и обстоятельнее, нежели они изложены в учебной литературе либо изучаться в ходе учебных занятий. Результаты выполнения домашней контрольной работы оцениваются отметками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При подборе литературы и других источников, следует внимательно изучить перечень литературы предлагаемой к изучению курса учебной дисциплины.

Составление плана является одним из важнейших элементов работы. Его содержание должно отражать содержание вопросов, с другой стороны подтверждать наличие у вас необходимого учебного материала. Составленный вами план должен быть достаточно компактным, отражающим 3-5 вопросов, теоретического характера. Следует помнить, что текст работы не должен расходиться с составленным вами планом.

Основными структурными элементами контрольной работы, содержащих результаты изучение тем курса, являются:

1. титульный лист;
2. содержание;
3. введение;
4. основная часть раскрывает проработанные вопросы
5. заключение;
6. список использованных источников

Содержание включает введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы.

Во введении обосновывается актуальность вопросов контрольной работы, определяются цели и задачи работы. Объем введения - 1-2 стр.

При их освещении основной части следует давать четкие, развернутые и грамотные ответы. Изложение должно быть логичным, последовательным, доказательным, аргументированным. Поэтому следует подкреплять свои ответы документами. После изложения каждого вопроса следует делать выводы. Следует помнить, что при освещении работы следует делать сноски на используемые источники. Объем основной части составляет 80-85% от всего объема работы.

В заключении содержатся основные выводы и обобщения проделанной работы. Объем заключения 1-2 стр.

Контрольная работа завершается списком использованных источников. При написании работы необходимо использовать не менее пяти источников.

ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вариант I

1. Основные зарубежные модели менеджмента.
2. Информационное обеспечение управления.

Вариант II

1. Миссия, цели и функции организации.
2. Внутренняя и внешняя среда организации.

Вариант III

1. Коммуникация в системе управления.
2. Содержание деятельности менеджера

Вариант IV

1. Организационная структура. Типы структур и их характеристика.
2. Имидж менеджера.

Вариант V

1. Процесс коммуникации. Коммуникационные барьеры.
2. Классическая (административная) школа в управлении.

Вариант VI

1. Ситуационный подход в управлении.

2. Формальная и неформальная структуры организации.

Вариант VII

1. Функция управления – контроль. Цели, задачи, виды контроля; процесс контроля.

2. Этапы управленческого контроля на гостиничном предприятии

Вариант VIII

1. Функция управления – координация.

2. Системный подход в управлении

Вариант IX

1. Система управления организацией

2. Принципы управления

Вариант X

1. Этика и менеджмент.

2. Методы управления.

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА № 2

Домашняя контрольная работа №2 содержит два теоретических вопроса и задачу.

При ответе на вопросы необходимо дать определение соответствующего понятия из материала курса. При необходимости раскрыть его путем описания признаков этого понятия. Если требуется, описать структуру и элементы, входящие в состав данного понятия.

Для решения задач необходимо уяснить изложенную в задаче ситуацию, дать ей правовую оценку и на основании всестороннего толкования соответствующих норм менеджмента сформулировать аргументированное правильное решение

Вариант I

1. Мотивация. Теории мотивации.

2. Основные подходы к управлению персоналом.

3. Какая модель деловой карьеры здесь представлена? «Егорова А. Е. за свою трудовую жизнь работала последовательно горничной, старшей горничной, дежурной по этажу, администратором. Проработав на последней должности несколько лет, была уволена в связи с уходом на пенсию».

Вариант II

1. Ценности делового человека.

2. Внедрение системы оценки персонала.

3. При анализе работы гостиницы руководство отмечает рост текучести кадров. В чем могут заключаться причины этого явления? Дайте рекомендации по его устранению.

Вариант III

1. Лидерство, его сущность и стили.

2. Контроль. Значение контроля на производстве.

3. Вы – менеджер по подбору персонала. В вашем туристском комплексе освободилась должность старшей горничной. Расскажите о своих действиях по поиску подходящей кандидатуры. Какие источники привлечения персонала вы знаете?

Вариант IV

1. Методы поддержания работоспособности персонала.

2. Заработная плата и ее формы.

3. Дайте характеристику модели деловой карьеры «лестница». Приведите пример модели карьеры «лестница».

Вариант V

1. Конфликт, сущность, источники, типы, стили разрешения конфликтов.

2. Система развития персонала.

3. Вы работаете с недавнего времени директором гостиницы. Проходя в свой

кабинет, вы видите в холле несколько оживленно беседующих сотрудников. Проходя через 30 минут, вы наблюдаете ту же картину. Как вы будете действовать?

Вариант VI

1. Порядок приема на работу. Трудовой договор. Коллективный договор.

2. Оценка и самооценка проделанной работы. Аттестация кадров.

3. Вы – менеджер по подбору персонала, Вам предстоит провести ряд собеседований с кандидатами на должность горничной. Составьте план вашей встречи с кандидатом и перечень вопросов для беседы.

Вариант VII

1. Методы формирования кадрового персонала.

2. Деловая карьера. Модели деловой карьеры.

3. Дайте характеристику модели деловой карьеры «трамплин». Приведите пример модели карьеры «трамплин».

Вариант VIII

1. Адаптация персонала. Подготовка и переподготовка кадров.

2. Заработная плата и ее формы.

3. Вы – менеджер по подбору персонала, Вам предстоит провести ряд собеседований с кандидатами на должность администратора службы приема и размещения. Составьте план вашей встречи с кандидатом и перечень вопросов для беседы.

Вариант IX

1. Кадровая служба. Кадровая политика.

2. Информационное, правовое, техническое обеспечение системы управления персоналом.

3. Вы – кадровый менеджер гостиничного предприятия. Сформируйте программу нематериальной мотивации сотрудников.

Вариант X

1. Сущность функции планирования.

2. Сокращение и увольнение персонала на предприятии.

3. С недавнего времени вы заняли должность руководителя гостиничного предприятия. Вы обратили внимание, что на предприятии серьезные проблемы с дисциплиной сотрудников. Обозначьте план действий по решению проблемы.