

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

**КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
з дисципліни**

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

рівень вищої освіти другий (магістерський)

Галузь знань **24 Сфера обслуговування»**

Спеціальність **242 «Туризм»**

Освітня програма «Туризм»

Вид дисципліни **обов'язкова**

Факультет **міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу**

Укладач: к.е.н., ст. викл. Панова І.О.

1. Навчальний контент:

Тема 1. Менеджмент готельного бізнесу.

Підприємство готельно-ресторанного господарства як соціотехнічна система.

Поняття бізнесу та підприємництва у сфері туристичної індустрії: сутність, загальні риси та відмінності. Управління підприємствами готельно-ресторанного господарства як відкритою системою. Підприємство готельно-ресторанного господарства як система, що функціонує за принципом «чорної скриньки». Умови існування та життєздатності підприємства готельно-ресторанного господарства у зовнішньому середовищі. Фактори зовнішнього середовища. Характеристика основних елементів внутрішнього середовища підприємств готельного господарства. Поняття менеджмент. Лідер і керівник. Функції менеджменту. Вимоги до менеджерів готельного бізнесу. Стили управління. Функції управління. Навички управління конфліктними ситуаціями. Методи підбору та управління персоналом готельної служби. Методи мотивування співробітників. Обслуговуючий персонал комплексу та його функції.

Тема 2. Особливості співбесіди в готельному господарстві

Очікування роботодавця. Підготовка до співбесіди. Актуальні питання під час співбесіди. Важливість володіння інформацією про готель та вакансії. Типові ситуації на співбесіді. Питання на співбесіді англійською мовою в готель. Must-have, який стане в нагоді на співбесіді. Підготовка характеристики власного бренду. Портфоліо на співбесіду або файл досягнень. Наявність відповідей, як перший етап успішного проходження співбесіди. Модель STAR. Пунктуальність - запорука гарного початку співбесіди. Small talk.

Тема 3. Менеджмент ділового спілкування в готельному бізнесі

Поняття «переговори». Ефективна комунікація. Етапи процесу комунікації під час організації переговорів. Важливі навички ведення переговорів. Вміння аргументувати свою точку зору, щоб домогтися бажаного результату під час переговорів. Необхідні навички щодо аргументації своєї точки зору. Особисті якості переговорника. Структура підготовки до ділових переговорів. Процес навчання та контролю за навичками менеджерів.

Тема 4. Стратегія поведінки антикризового менеджера в готельному бізнесі

Навички контролю емоцій і важливість логіки під час стресових ситуаціях. Вміння приймати правильні рішення у будь-яких обставинах. Рациональне використання власних ресурсів. Психолого-управлінська концепція кризових і антикризових менеджерів. Психологічний супровід процесу антикризового управління персоналом. Важливість формування у менеджерів антикризового мислення. Кваліфікаційні вимоги до фахівців з антикризового управління. Поняття кризи, причини та умови виникнення кризової ситуації, види кризових ситуацій. Сутність антикризового менеджменту. Основні проблеми та концепції антикризового управління. Функції антикризового менеджменту. Вимоги до структури, механізму та процесу управління в антикризовому менеджменті. Ризик-менеджмент як

різновид антикризового менеджменту. Причини та напрями виникнення ризикових ситуацій. Умови ефективності антикризового менеджменту.

Тема 5. Правові основи управління підприємствами готельного господарства

Правовий аспект менеджменту підприємства готельного господарства. Господарська організація як суб'єкт права та її характерні ознаки. Класифікація підприємств туристичної індустрії залежно від виду та сфери діяльності; організаційно-правової форми; характеру відносин власності; належності капіталу і системи контролю; масштабів розповсюдження діяльності. Сучасні форми інтеграції підприємств готельного господарства. Горизонтальна та вертикальна інтеграція. Особливості управління некомерційними організаціями. Види некомерційних організацій.

Тема 6. Управління бізнес-процесами на підприємствах готельного господарства

Дефініція «бізнес-процес». Характеристика основних та допоміжних бізнес-процесів. Структура бізнес-процесів підприємств готельного господарства. Автоматизація управління бізнес-процесами підприємств готельного господарства. Управління якістю готельних послуг як управлінський процес. Сучасна система управління якістю послуг підприємств готельного господарства. Характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю послуг. Принципи та напрямки створення систем якості на підприємствах готельного бізнесу. Характеристика основних факторів, що зумовлюють особливість управління підприємствами готельно-ресторанного господарства. Ресторанне, готельне господарство та туризм як галузі сфери послуг. Галузеві особливості управління господарською діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства: фактор сезонності, різноманітність типів підприємств, різноманітність форм і методів обслуговування, особливості розміщення, контингент споживачів послуг підприємств туристичної індустрії.

Дистанційний курс: Панова І.О. **Управління персоналом в готельному бізнесі** // Навчально-методична праця. – Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2020. Режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=3716>

2. Плани практичних (семінарських) занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи:

Семінар 1. Менеджмент готельного бізнесу.

Обговорення наступних питань:

- Розглянути підприємство готельно-ресторанного господарства як соціотехнічна система.
- Охарактеризувати поняття бізнесу та підприємництва у сфері туристичної індустрії: сутність, загальні риси та відмінності.
- Виявити фактори управління підприємствами готельно-ресторанного господарства як відкритою системою.
- Охарактеризувати підприємство готельно-ресторанного господарства як

система, що функціонує за принципом «чорної скриньки».

- Надати характеристику основних елементів внутрішнього середовища підприємств готельного господарства.
- Назвати основні функції менеджменту. Вимоги до менеджерів готельного бізнесу.
- Приклади навичок управління конфліктними ситуаціями.

Семінар 2. Особливості співбесіди в готельному господарстві

Обговорення наступних питань:

- Назвіть основні етапи підготовки до співбесіди
- Які існують актуальні питання під час співбесіди.
- Відповісти на питання щодо важливості володіння інформацією про готель та вакансії.
- Який Must-have, який стане в нагоді на співбесіді?
- Поясніть висловлювання «Пунктуальність – запорука гарного початку співбесіди».
- Охарактеризувати наявність відповідей, як перший етап успішного проходження співбесіди.
- Приклади типових ситуацій на співбесіді.
- Підготувати характеристики власного бренду.
- Підготувати власне портфоліо на співбесіду або файл досягнень.
-

Семінар 3. Менеджмент ділового спілкування в готельному бізнесі

1. Виступи з доповідями за наступним планом:

- Основні правила ефективної комунікації.
- Пояснити необхідність та важливість етапів процесу комунікації під час організації переговорів.
- Виявити критерії етапів процесу комунікації під час організації переговорів.
- Поясніть важливість вміння аргументувати свою точку зору, щоб домогтися бажаного результату під час переговорів.
- Приклади навичок «аргументації своєї точки зору».
- Назвіть особисті якості переговорника.
- Пояснити процес навчання та контролю за навичками менеджерів.

2. Кожен студент розробляє власну структуру підготовки до ділових переговорів та пояснює її особливості.

Семінар 4. Стратегія поведінки антикризового менеджера в готельному бізнесі

Виступи з доповідями за наступним планом:

- Проаналізувати навички контролю емоцій і важливість логіки під час стресових ситуацій.
- Пояснити важливість вміння приймати правильні рішення у будь-яких обставинах.
- Охарактеризувати психолого-управлінську концепцію кризових і антикризових менеджерів.
- Оцінка психологічного супроводу процесу антикризового управління персоналом.
- Приклади важливості формування у менеджерів антикризового мислення.
- Основні кваліфікаційні вимоги до фахівців з антикризового управління..
- Охарактеризувати поняття кризи, причини та умови виникнення кризової ситуації, види кризових ситуацій.

Семінар 5. Правові основи управління підприємствами готельного господарства

Виступи з доповідями за наступним планом:

- Визначити правовий аспект менеджменту підприємства готельного господарства.
- Пояснити класифікацію підприємств туристичної індустрії залежно від виду та сфери діяльності.
- Які існують сучасні форми інтеграції підприємств готельного господарства.
- У чому полягає специфіка горизонтальної та вертикальної інтеграції.
- Які особливості управління некомерційними організаціями.
- Скласти приклади видів некомерційних організацій.

Семінар 6. Управління бізнес-процесами на підприємствах готельного господарства

1. Виступи з доповідями за наступним планом:

- Надайте характеристику основних та допоміжних бізнес-процесів.
- Навести приклади автоматизація управління бізнес-процесами підприємств готельного господарства.
- Охарактеризувати структуру бізнес-процесів підприємств готельного господарства.
- Назвіть основні елементи, що формують дієву систему управління якістю послуг.
- Приклади управління якістю готельних послуг як управлінського процесу.
- Які принципи та напрямки створення систем якості на підприємствах готельного бізнесу існують?
- Охарактеризувати сучасна система управління якістю послуг підприємств готельного господарства.

- Надати характеристику основних факторів, що зумовлюють особливість управління підприємствами готельно-ресторанного господарства.
- Ресторанне, готельне господарство та туризм як галузі сфери послуг.

2. Кожен студент розробляє план щодо управління бізнес-процесами на підприємствах готельного господарства (за власним вибором).

Дистанційний курс: Панова І.О. Управління персоналом в готельному бізнесі // Навчально-методична праця. – Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2020. Режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=3716>

3. Питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти, для контрольних робіт, передбачених навчальним планом, післятестаційного моніторингу набутих знань і вмінь з навчальної дисципліни:

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Які терміни використовуються у менеджменті підприємств готельного господарства для позначення управлінської діяльності?
2. Охарактеризуйте основні поняття менеджменту підприємств.
3. Визначте та прокоментуйте предмет. Об'єкт та суб'єкт вивчення менеджменту.
4. Поясніть дію законів менеджменту на прикладі конкретного підприємства готельного господарства.
5. Поясніть дію закономірностей менеджменту на прикладі конкретного підприємства готельного господарства.
6. Поясніть дію принципів менеджменту на прикладі конкретного підприємства готельного господарства.
7. Які методи дослідження застосовують з метою з'ясування тенденцій розвитку менеджменту?
8. Надайте характеристику ознак діяльності менеджерів вищого рівня управління підприємств готельного господарства.
9. Сформууйте портрет сучасного менеджера підприємства готельного господарства: якості, функції, ролі.
10. Наведіть класифікацію видів менеджменту за ознакою напрямів реалізації та охарактеризуйте кожен з них.
11. Наведіть основні положення школи наукового управління, чому їх доцільно відносити до першого етапу розвитку менеджменту?
12. Назвіть основні підходи адміністративної школи, в чому їх переваги та недоліки?
13. Які проблеми вирішувала школа людських відносин?
14. Охарактеризуйте здобутки школи соціальних систем.
15. Поясніть положення школи відкритих систем на прикладі підприємства готельного господарства.

16. Охарактеризуйте основні етапи розвитку менеджменту.
17. В чому полягають відмінності американської та японської моделей менеджменту?
18. З якою метою використовуються методи моделювання у практиці управління підприємствами готельного господарства?
19. Які ролі менеджера виконує завідувач виробництва підприємств готельного господарства?
20. Які найважливіші функції виконує менеджер підприємства як управлінець ринкового спрямування?
21. Дайте визначення поняття «підприємство готельного господарства».
22. Назвіть загальні ознаки підприємства.
23. Які організаційно-правові форми господарювання є найбільш поширеними у сфері готельного бізнесу?
24. У чому полягають відмінності між «організаційною» та «організаційно-правовою» формами функціонування підприємств готельного бізнесу? Наведіть приклад.
25. За якими ознаками класифікують заклади готельного господарства?
26. У чому визначаються особливості менеджменту підприємств готельного господарства?
27. Які нові принципи функціонування сучасних підприємств готельного господарства?
28. Назвіть основні функції підприємств готельного господарства.
29. Які підсистеми входять до складу виробничо-торговельної структури підприємства готельного господарства?
30. Яка основна мета діяльності управляючої підсистеми підприємства готельного бізнесу?
31. Назвіть склад і призначення підсистеми забезпечення готелю.
32. Яка мета та місце виробничої підсистеми у виробничо-торговельній структурі закладів готельного господарства?
33. Які функції виконує організаційно-обслуговуюча підсистема підприємства готельно-ресторанного господарства?
34. Охарактеризуйте підприємство готельного господарства як відкриту соціально-економічну систему.
35. У чому полягає основний закон управління?
36. Що таке зовнішнє середовище підприємства і в чому відмінність між факторами прямої та непрямої дії?
37. Дайте визначення внутрішнього середовища підприємства готельного господарства. Які чинники його формують?
38. Дайте характеристику етапів оцінки факторів середовища підприємства.
39. Які тенденції розвитку готельного господарства є характерними для вітчизняного та закордонного бізнесу?
40. До якого середовища належать виробничо-технологічні чинники і як вони впливають на діяльність підприємств готельного господарства?
41. У чому полягає сутність фактору «підприємницька активність»?

42. Дайте характеристику факторам зовнішнього середовища прямої дії, що найбільш сильно впливають на діяльність підприємств готельного господарства.

43. Які вимоги до управління зумовлені особливостями функціонування підприємств готельного господарства?

44. Що слід вважати результатом виникнення функцій управління?

45. За якими ознаками класифікують функції управління?

46. Дайте визначення «основних», «конкретних» та «спеціальних» функцій управління підприємств готельного господарства.

47. Як здійснюється реалізація спеціальних функцій управління підприємствами готельного господарства? Наведіть приклади.

48. Як слід розуміти сутність функції планування і що вона передбачає?

49. Які зв'язки між плануванням та іншими функціями управління?

50. З яких етапів складається стратегічне планування діяльності підприємств готельного господарства?

51. Які ролі виконує місія підприємства?

52. Охарактеризуйте зміст та структуру бізнес-плану підприємства готельного господарства.

53. У чому полягає сутність функції організації?

54. Що являє собою розподіл повноважень та відповідальності в апараті управління?

55. На яких принципах ґрунтується функція організації?

56. У чому полягає сутність функції мотивації?

57. Назвіть та стисло охарактеризуйте найвідоміші змістовні теорії мотивації.

58. У чому полягає сутність процесуальних теорій мотивації?

59. Охарактеризуйте основні ситуаційні фактори моделі Портера-Лоулера.

60. У чому полягає сутність і особливості функції контролю?

61. Охарактеризуйте основні етапи контролю.

62. Які методи вимірювання застосовуються при здійсненні контролю у підприємствах готельного господарства?

63. Які складові елементи процесу контролю поведінки працівників використовуються у підприємствах готельного господарства?

64. З якою метою застосовується контроль якості на підприємстві готельного господарства?

65. Охарактеризуйте зміст та стратегії підприємства готельного господарства.

66. Для чого необхідно здійснювати розподіл повноважень та відповідальності в апараті управління підприємства готельного господарства?

67. У чому полягає сутність поняття організаційної структури підприємства готельного господарства?

68. Як відбувається формування організаційної структури управління підприємства та її складових?

69. За яких умов застосовується програмно-цільова структура управління?

70. Що є елементами організаційних структур управління підприємствами готельного господарства?
71. Що слід розуміти під ланкою управління підприємством готельного господарства?
72. У чому полягають переваги та недоліки дивізійної структури управління підприємства готельного господарства?
73. Як класифікуються організаційні структури управління в теорії менеджменту?
74. У чому полягають переваги та недоліки програмно-цільової структури управління підприємства готельного господарства?
75. У чому полягає сутність системно-цільового підходу до формування організаційних структур управління підприємствами готельного господарства?
76. За яким принципом будується дивізійна структура управління?
77. Які організаційні структури управління є найбільш розповсюдженими у сфері готельного господарства?
78. У чому полягають переваги та недоліки лінійно-функціональної структури управління підприємства готельного господарства?
79. Назвіть вимоги, що висуваються до формування ефективних організаційних структур управління.
80. У чому полягають переваги та недоліки матричної структури управління підприємства готельного господарства?
81. Надайте характеристику етапів формування організаційної структури управління підприємства готельного господарства?
82. У чому полягають переваги та недоліки лінійної структури управління підприємства готельного господарства?
83. У чому полягає роль і значення сучасних методів менеджменту?
84. Як і під впливом чого змінюються методи менеджменту?
85. За якими ознаками класифікуються методи менеджменту?
86. Які сучасні системи методів менеджменту підприємств готельного господарства вважаються основними в умовах ринкових відносин?
87. Як слід розуміти систему економічних методів менеджменту?
88. У чому полягає особливість економічних методів менеджменту?
89. Які економічні методи застосовуються підприємствах готельного господарства?
90. У чому полягає сутність організаційно-розпорядчих методів менеджменту?
91. Через які інструменти здійснюється дисциплінарний вплив на поведінку працівників?
92. У чому полягає сутність регламентування як типу організаційного впливу?
93. У чому полягає сутність нормування як типу організаційного впливу?
94. У чому полягає важливість технологічних методів менеджменту для підприємств готельного господарства?
95. На що направлені соціально-психологічні методи менеджменту?
96. За якими ознаками класифікуються організаційно-розпорядчі методи

менеджменту? Наведіть приклади їх застосування у менеджменті підприємств готельного господарства.

97. Які соціальні методи менеджменту використовуються у підприємствах готельного господарства?

98. Які психологічні методи застосовуються у менеджменті підприємств готельного господарства?

99. Який існує зв'язок між методами і функціями менеджменту?

100. Які інструменти соціально-психологічних методів менеджменту Ви знаєте?

101. На що направлені методи дисциплінарного впливу у практиці діяльності підприємств готельного господарства?

102. Які види бонусних систем використовують у підприємствах готельного господарства?

1.

Контрольна робота

Згідно навчального плану з дисципліни «Управління персоналом в готельному бізнесі» студентам необхідно виконати контрольну роботу за темою «Управління персоналом в готельному бізнесі». Кожен студент заздалегідь обирає певну країну світу.

Контрольна робота виконується за наступним типовим планом:

Вступ. Коротко характеризуються актуальність теми, мета, задачі і методика дослідження, ступінь вивченості проблеми, використані джерела, теоретичне і практичне значення роботи. Обсяг - 1-2 сторінки.

Розділ 1. Особливості управління персоналом в індустрії туризму (7-9 сторінок):

1.1. Управління персоналом в індустрії туризму. Спочатку слід надати загальну характеристику управління персоналом, оцінити напрямки діяльності менеджменту та його особливості, охарактеризувати функції процесу управління персоналом. Обов'язково надати інформацію щодо етапів та напрямків управління персоналом. Дослідити основні ознаки управління персоналом і управління людськими ресурсами.

1.2. Принципи і методи управління персоналом готельному бізнесі. Орієнтуючись на основні методи управління персоналом готельному бізнесі, охарактеризувати систему методів, що включає в себе завдання, особливості та методи дослідження. Визначити напрямки оцінки персоналу в готелі та ін.

1.3. Сучасні підходи до управління трудовими ресурсами у готельному господарстві. Пояснити важливість та необхідність набору та збереження персоналу, його професійне навчання і розвиток, оцінка діяльності кожного працівника на прикладі реалізації цілей підприємства, що дає можливість скорегувати його поведінку. Надати характеристику двом підходам оцінки професійної придатності працівника та виконуваної ним роботи.

Розділ 2. Аналіз системи управління персоналом у готельному підприємстві (назва готелю, який Ви досліджуєте) (обсяг 7-9 сторінок).

2.1. Організаційно-економічна характеристика готелю

Місце розташування, мета та завдання, основні переваги, інформаційний аналіз господарської діяльності готельного підприємства. Виявити проблеми ефективного

обслуговування, засоби, які впливають на гостинність, організаційну структуру готелю та ін.

2.2. Аналіз роботи персоналу готельного комплексу. Характеристика кадрового складу готельного підприємства, стиль управління, на підставі чого здійснюється прийом співробітників, правила внутрішнього розпорядку, особливості режиму робочого часу і часу відпочинку, маркетингова діяльність.

2.3. Оцінка ефективності роботи персоналу готельно-ресторанного комплексу. Розкрити систему узагальнюючих, окремих і допоміжних показників продуктивності праці, пояснити фактори, що впливають на зміну рівня середнього виробітку обслуговуючого персоналу. Проаналізувати вплив показника рентабельності на оцінку ефективності використання трудових ресурсів.

Висновки. Повинні містити особисті короткі висновки про результати виконаної роботи – оцінку особливостей, недоліків та пропозицій управління персоналом в готельному бізнесі. Обсяг до 2 сторінок.

Загальний обсяг контрольної роботи 17-25 сторінок, не враховуючи додатки.

Текст контрольної роботи набирається на комп'ютері на стандартних аркушах формату А4 (210х297мм) без рамки, з полуторним міжрядковим інтервалом. Поля: ліворуч - 30 мм, праворуч – 15 мм, зверху і знизу – 20 мм. Абзацний відступ повинен бути скрізь однаковий – 1,0 см. Шрифт – Times New Roman, розмір – 14 пт.

Кожна контрольна робота повинна бути презентована студентом на семінарському занятті.

4. Завдання семестрових екзаменів (письмових залікових робіт):

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне оцінюється у 10-15-15 балів відповідно, перше з яких – тестове.

Перелік контрольних запитань до дисципліни

1. Підприємство готельного господарства як соціотехнічна система.
2. Поняття бізнесу та підприємництва у сфері туристичної індустрії: сутність, загальні риси та відмінності.
3. Управління підприємствами готельного господарства як відкритою системою. Підприємство готельного господарства як система, що функціонує за принципом «чорної скриньки».
4. Умови існування та життєздатності підприємства готельного господарства у зовнішньому середовищі. Фактори зовнішнього середовища.
5. Характеристика основних елементів внутрішнього середовища підприємств готельного господарства.
6. Загальні та специфічні риси менеджменту підприємств готельного господарства.
7. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємств готельного господарства. Типологія менеджменту підприємства готельного господарства.
8. Особливості розвитку підприємств готельного господарства у вітчизняній економіці.

9. Характеристика основних факторів, що зумовлюють особливість управління підприємствами готельного господарства.
10. Готельне господарство та туризм як галузі сфери послуг.
11. Галузеві особливості управління господарською діяльністю підприємств готельного господарства: фактор сезонності, різноманітність типів підприємств, різноманітність форм і методів обслуговування, особливості розміщення, контингент споживачів послуг підприємств туристичної індустрії.
12. Правовий аспект менеджменту підприємства готельного господарства. Господарська організація як суб'єкт права та її характерні ознаки.
13. Класифікація підприємств туристичної індустрії залежно від виду та сфери діяльності; організаційно-правової форми; характеру відносин власності; належності капіталу і системи контролю; масштабів розповсюдження діяльності.
14. Сучасні форми інтеграції підприємств готельного господарства. Горизонтальна та вертикальна інтеграція.
15. Особливості управління некомерційними організаціями. Види некомерційних організацій.
16. Малі форми господарювання як найпоширеніша форма управління у сфері готельного бізнесу.
17. Основні передумови і тенденції розвитку малих форм господарювання у світовій економіці.
18. Визначення малого бізнесу, якісні та кількісні критерії малого бізнесу. Переваги і недоліки малого бізнесу.
19. Умови успішної та ефективної діяльності малого бізнесу.
20. Франчайзинг як провідна форма управління у сфері готельного бізнесу. Сутність франчайзингових відносин, передумови і тенденції їх розвитку.
21. Франшиза. Франчайзі (франшизоодержувач) і франчайзер (франшизодавець), зміст їх взаємовідносин.
22. Переваги і недоліки франчайзингу. Види франчайзингу.
23. Контракти на управління у готельному бізнесі.
24. Сутність контрактного управління, передумови і тенденції його розвитку. Переваги і недоліки управління за контрактом.
25. Операційні ланцюги у готельному бізнесі. Тенденції розвитку операційних ланцюгів.
26. Дефініція «бізнес-процес». Характеристика основних та допоміжних бізнес-процесів. Структура бізнес-процесів підприємств готельного бізнесу.
27. Автоматизація управління бізнес-процесами підприємств готельного бізнесу.
28. Управління якістю готельних послуг як управлінський процес.
29. Сучасна система управління якістю послуг підприємств підприємств

готельного бізнесу.

30. Характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю послуг. Принципи та напрямки створення систем якості на підприємствах готельного бізнесу.
31. Поняття кризи, причини та умови виникнення кризової ситуації, види кризових ситуацій. Сутність антикризового менеджменту.
32. Основні проблеми та концепції антикризового управління. Функції антикризового менеджменту.
33. Вимоги до структури, механізму та процесу управління в антикризовому менеджменті. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту.
34. Причини та напрями виникнення ризикових ситуацій. Умови ефективності антикризового менеджменту.

Приклад екзаменаційного білету:

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В.Н. КАРАЗІНА**

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Спеціальність: 242 «Туризм» Семестр I
Навчальний предмет: Управління персоналом в готельному бізнесі

ВАРІАНТ № 1

Оберіть твердження, яке найбільш точно відповідає правильній відповіді.

1. *Поняття «менеджмент» у перекладі з англійської мови означає:*

- 1) управління будь-якими системами;
- 2) управління підприємством;
- 3) керівництво людьми;
- 4) управління соціальною системою.

2. *Як співвідносяться між собою категорії «управління» та «менеджмент»?*

- 1) поняття неможливо співставити;
- 2) вони тотожні;
- 3) управління - це складова менеджменту;
- 4) менеджмент - це складова управління.

3. *Сукупність методологічних засобів, процедур, прийомів, спрямованих на дослідження складних об'єктів з урахуванням усіх наявних взаємозв'язків та динамічних характеристик входить до складу:*

- 1) аналітичних методів;
- 2) експертних методів;
- 3) економіко-математичних методів;
- 4) системних методів.

4. *Підприємство сфери послуг у якості обов'язкової підсистеми містить:*

- 1) складську підсистему;
- 2) організаційно-обслуговуючу підсистему;
- 3) торговельну підсистему;
- 4) керуючу підсистему.

5. *Чинники непрямой дії впливають на організацію через:*

- 1) організаційну культуру;
- 2) політичні та соціально-культурні обставини;
- 3) постачальників, споживачів та конкурентів;
- 4) особливості економічних відносин організації з партнерами

2. Розкрийте суть поняття бізнесу та підприємництва у сфері туристичної індустрії: сутність, загальні риси та відмінності.

3. Надайте характеристика основних елементів внутрішнього середовища підприємств готельного господарства.

Затверджено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства,
протокол № 1 від 28.08.2020 р.

Завідувач кафедри _____ А.Ю. Парфіненко

Екзаменатор _____ І.О. Панова