

Питання до заліку

«HR-менеджмент»

1. Охарактеризуйте основні функції управління.
2. Корпоративна культура компанії та принципи її формування.
3. Навички ефективного менеджера.
4. Ієрархія рівнів управління в індустрії гостинності.
5. Завдання стратегічного та операційного планування.
6. Місія, філософія, кредо, політика і процедури підприємств індустрії гостинності.
7. Організаційна структура підприємств харчування.
8. Сфери відповідальності менеджерів.
9. Охарактеризуйте управлінські ресурси.
10. Огляд процесу комунікації в індустрії гостинності.
11. Бар'єри комунікації.
12. Правила складання управлінської документації.
13. Комунікативні техніки в Інтернет просторі.
14. Складові частини та правила ефективної комунікації
15. Правила активного слухання.
16. Сутність і значення невербальної комунікації.
17. Алгоритм роботи зі скаргами ресторану.
18. Люди як ресурс компанії.
19. Правила формування штатного розпису підприємства харчування.
20. Алгоритм планування найму персоналу.
21. Основні джерела найму персоналу ресторанів.
22. Специфікація посади.
23. Кваліфікаційні вимоги до персоналу.
24. Технологія аналізу анкет претендентів на роботу.
25. Правила написання резюме.
26. Правила особистої презентації під час співбесіди.

27. Правила підготовки до процесу інтерв'ювання претендента на роботу.
28. Групи та призначення запитань для співбесіди з претендентом на роботу.
29. Методика проведення співбесіди з претендентом на роботу.
30. Форми та значення "прощального" інтерв'ю.
31. Типові помилки, яких припускаються під час підбору персоналу підприємства харчування.
32. Критерії добору персоналу для ресторанів.
33. Кадровий склад ідеальної компанії.
34. Взаємодія менеджера операційної служби з відділом кадрів підприємства.
35. Переваги та недоліки внутрішнього найму.
36. Правила складання посадових інструкцій для співробітників ресторанів
37. Причини та шляхи мінімізації плинності кадрів на підприємствах.
38. Специфіка введення на посаду нового співробітника ресторану.
39. Особливості процесу адаптації нового співробітника ресторану.
40. Правила планування першого робочого дня нового співробітника.
41. Призначення та функції наставника нового співробітника.
42. Сутність і значення професійної орієнтації, навчання та розвитку персоналу підприємств індустрії гостинності.
43. Зміст програм професійної орієнтації та навчання співробітників ресторанів.
44. Види тренінгів персоналу ресторанів.
45. Методика підготовки та проведення тренінгів для співробітників.
46. Зміст роботи Тренінг-менеджера ресторанів.
47. Особливості навчання дорослих людей.
48. Сутність мотивації та особливості стимулювання персоналу ресторанів.

49. Характеристика матеріальних форм стимулювання персоналу.
50. Характеристика та переваги нематеріальних форм стимулювання персоналу.
51. Сутність маркетингового підходу до трудових ресурсів компанії.
52. Стандарти продуктивності на підприємствах індустрії гостинності.
53. Постійні та змінні витрати на працю ресторанах.
54. Правила складання штатного путівника.
55. Продуктивність трудових витрат.
56. Особливості формування графіка роботи персоналу підприємств індустрії гостинності.
57. Сутність трудової дисципліни.
58. Методи управління дисципліною на підприємствах.
59. Правила накладення дисциплінарних стягнень.
60. Професійна етика працівників.
61. Професійні стандарти співробітників підприємств індустрії гостинності.
62. Ресторанний етикет.