

**МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ**



**МАУП**

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

**дисципліни**

**"ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИСТЧИНИХ  
КОМПЛЕКСАХ І ГОТЕЛЯХ"**

**(для бакалаврів)**

Київ  
ДП «Видавничий дім «Персонал»  
2017

Підготовлено старшим викладачем кафедри організації та туристичної діяльності *М. М. Кривоберець*

Затверджено на засідання кафедри організації та туристичної діяльності (Протокол № 9 від 27.04.17)

*Схвалено Вченою радою Інституту міжнародних відносин та лінгвістики ім. Аверроеса (протокол № 8 від 13.04.17)*

**Кривоберець М. М.** Навчальна програма дисципліни «Технологія обслуговування в туристичних комплексах і готелях» (для бакалаврів). – Київ: ДП «Вид. дім «Персонал», 2017. – 25 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни «Технологія обслуговування в туристичних комплексах і готелях», вказівки до виконання контрольної роботи, теми контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2017

© ДП «Видавничий дім «Персонал», 2017

## ***ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА***

Готельний бізнес, як одна з основних складових туристичної індустрії, що динамічно розвивається та включає комплекс послуг для туристів, є ключовим чинником розвитку туризму в Україні. Він впливає на індустрію туризму загалом, на виробництво туристичних послуг та інші ключові сектори економіки: транспорт, зв'язок, торгівлю, будівництво, сільське господарство та ін. Таким чином, створення розвинених готельних господарств, що визначено як один з пріоритетів у розпорядженні «Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на 2016-2020 роки», затверджений Постановою Кабінету міністрів України, слід розглядати як один з ефективних напрямів структурної перебудови економіки України.

Готельні господарства, крім послуг з проживання, можуть також надавати послуги з харчування (ресторани, бари, кафе), торгово-побутового обслуговування (перукарня, хімчистка, пральня, ательє тощо), для занять спортом (фітнес-центр, басейн, сауна, спортивні зали, кегельбан тощо), для розваг (кіно-концертні програми, організація та проведення банкетів, дискотека, казино тощо), для бізнесу (проведення ділових зустрічей, семінарів, роботи багатофункціонального бізнес-центру, виставок, надання банківських послуг).

Проблема впровадження в менеджмент вітчизняних готельних господарств сучасних ефективних моделей менеджменту, що відповідають світовим стандартам, зумовлена необхідністю надавати високоякісні послуги клієнтам та безпеку їм, а також обслуговуючому персоналу. Серед заходів, що покращують вітчизняний готельний сервіс, можна назвати будівництво нових готельних господарств, модернізацію діючих, а також зростання якості обслуговування в них.

Важливим у сфері готельного обслуговування є так званий людський чинник, тому слід звертати увагу на менеджмент, структуру та добір персоналу готельного господарства. Працівники готельних господарств повинні бути підготовлені, мати професійну освіту, необхідні особисті та ділові якості.

В умовах переходу до ринку відбувається повільне відмирання ієрархічного менеджменту, жорсткої системи адміністрування, практично необмеженої виконавчої влади. Тому необхідно виробити принципово нові підходи до менеджменту готельного бізнесу.

Успіхи провідних світових готельних структур полягають в наданні високоякісних готельних послуг, в їх швидкому оновленні, в зниженні витрат й інтеграції зусиль персоналу зумовлені тим, що в них створено високоефективні системи менеджменту. Велике значення для ефективного менеджменту має аналіз характеристик як туристичного ринку, так і світових досягнень з теорії та практики менеджменту. Все це враховується у вітчизняній практиці менеджменту у готелі.

Програма дисципліни «Технологія обслуговування в туристичних комплексах і готелях» передбачає системне викладення теорії та практики раціональної організації та ефективного управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю в умовах ринкової економіки, коли знання з управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю потрібні кожному підприємцю цієї галузі та його персоналу.

Найважливіше завдання дисципліни полягає у сприянні персоналу готельного бізнесу та туристичної галузі в організації діяльності та оперативній адаптації її відповідно до змін факторів зовнішнього середовища.

Мета вивчення дисципліни:

- оволодіти системою знань у сфері управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю задля формування оптимальної структури готельних закладів і туристичних фірм і розробки ефективного процесу обслуговування клієнтів;
- отримати необхідні навички та вміння приймати оптимальні управлінські рішення в готельному і туристичному бізнесі стосовно конкретних потреб.

Предметом дисципліни є вивчення способів створення підприємницьких підрозділів, ведення процесу надання готельних і туристичних послуг і динамічного управління ними.

Дисципліна «Технологія обслуговування в туристичних комплексах і готелях» тісно пов'язана з іншими навчальними дисциплінами і спрямована на формування спеціаліста бізнесу послуг, який володітиме сучасними знаннями щодо створення управлінських структур і розробки процесів туризму та гостинності, а також умінням і навичками приймати ефективні управлінські рішення щодо діяльності готелів і туристичних фірм.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен

*знати:*

- теоретичні основи управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю;
- функції, принципи й методи управління туризмом і гостинністю;
- порядок створення закладів послуг і технологію процесів обслуговування клієнтів фірми;

*уміти:*

- створювати туристичні фірми й готельні заклади;
- розробляти технологію обслуговування клієнтів фірми;
- приймати ефективні управлінські рішення;
- налагоджувати договірні відносини у туристичному та готельному бізнесі;
- формувати індустрію туризму і розміщення гостей;
- проводити ділові наради й управляти персоналом фірми.

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
**дисципліни**  
**«ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИСТИЧНИХ**  
**КОМПЛЕКСАХ І ГОТЕЛЯХ»**

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
	<p><b>Змістовий модуль I. Туризм і гостинність як об'єкт управління</b></p>
1	Основні поняття й управлінські категорії туризму та гостинності
2	Система та структура управління туризмом і гостинністю
3	Функції та принципи управління туризмом і гостинністю
4	Методи управління туризмом і гостинністю
	<p><b>Змістовий модуль II. Формування готельних і туристичних господарств</b></p>
5	Порядок створення готельних фірм і туристичних господарств
6	Ліцензування, сертифікація і стандартизація у туристичному і готельному бізнесі
7	Розробка маршрутів і формування турів
8	Транспортне обслуговування туристів
9	Екскурсійне обслуговування туристів
10	Технологія обслуговування клієнтів фірми
11	Технологія індустрії туризму і розміщення гостей
	<p><b>Змістовий модуль III. Управління туристичною діяльністю і готельним господарством</b></p>
12	Управління процесами праці
13	Прийняття управлінських рішень
14	Управління персоналом готельного закладу і туристичної фірми
15	Договірні відносини в туристичному та готельному бізнесі
16	Організація проведення ділових нарад і переговорів
17	Управління конфліктами в організації

	<b>Змістовий модуль IV. Керівництво: влада, стиль, авторитет, ефективність</b>
18	Особистість, влада й авторитет керівника
19	Стиль керівництва послуг
20	Мистецтво ділового спілкування
21	Ефективність управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю
Разом годин: 54	

## ЗМІСТ

### дисципліни

## **“ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИСТИЧНИХ КОМПЛЕКСАХ І ГОТЕЛЯХ»**

### **Змістовий модуль I. Туризм і гостинність як об’єкт управління**

#### **Тема 1. Основні поняття й управлінські категорії туризму та гостинності**

Готельний бізнес як одна з основних складових туристичної індустрії. Сутність та зміст менеджменту в туризмі. Туристичні готельні послуги. Становлення та розвиток туристичного маркетингу. Фактори розвитку гостинності туризму. Типи туристів. Туристська пропозиція. Особливості гостинності туризму як об’єкта управління.

*Література [2; 8–10; 24; 38; 40]*

#### **Тема 2. Система та структура управління туризмом і гостинністю**

Системна теорія стосовно гостинності й туризму. Взаємодія економіки і туризму. Економічні функції туризму. Екологія і туризм. Соціальна сфера як зовнішнє середовище туризму і гостинності. Вплив політики на розвиток туризму. Технології, які забезпечують розвиток туризму.

Туристичний регіон. Система туристичного регіону. Сфера діяльності туристичного регіону. Туристичні підприємства. Класифікація туристичних підприємств. Ознаки відмінності туристичних підприємств. Поняття структур управління туризмом, формальні й неформальні організації туризму. Організаційні схеми управління туристичними і готельними підприємствами. Проектування організаційних структур.

*Література* [8; 11; 12; 15; 18; 21; 28]

### **Тема 3. Функції та принципи управління туризмом і гостинністю**

Сутність і взаємозв'язок функцій управління. Характеристика основних функцій управління: планування, організація, мотивація, контроль і регулювання. Принципи управління. Загальні принципи управління. Часткові принципи управління.

*Література* [18; 28; 29; 41]

### **Тема 4. Методи управління туризмом і гостинністю**

Поняття та класифікація методів управління. Економічні методи управління. Соціально-психологічні методи управління. Самоуправління. Комплексна система колективного управління.

*Література* [16; 18; 25; 26; 29; 41]

## **Змістовий модуль II. Формування готельних і туристичних господарств**

### **Тема 5. Порядок створення готельних фірм і туристичних господарств**

Організаційно-правові основи туристичного і готельного підприємства. Вибір організаційно-правової форми діяльності фірм. Протокол наміру учасників. Розробка проекту засновницьких документів. Проведення установчого зібрання. Підготовка засновницьких документів до реєстрації.



Правова реєстрація фірми. Постановка підприємства на облік, відкриття розрахункових рахунків. Порядок ліквідації фірми.

*Література* [2; 3; 8; 12; 29; 39]

## **Тема 6. Ліцензування, сертифікація і стандартизація у туристичному і готельному бізнесі**

Ліцензування готельних послуг і туристичної діяльності. Стандартизація послуг, основні положення. Нормативні документи щодо стандартизації послуг. Сертифікація послуг. Порядок проведення сертифікації послуг. Схеми сертифікації туристичних і готельних послуг. Страхування готельного і туристичного бізнесу.

*Література* [10; 12; 15]

## **Тема 7. Розробка маршрутів і формування турів**

Основні поняття і визначення. Особливості туристичних послуг. Технологія процесів у сфері туризму. Класифікація туристичних маршрутів. Етапи розробки туристичного маршруту. Порядок формування і реалізації турів. Взаємовідносини клієнта з туристичною фірмою. Технологія доставки турпродукту до споживача.

*Література* [3; 10; 12; 15; 20]

## **Тема 8. Транспортне обслуговування туристів**

Транспортна система обслуговування туристів. Класифікація транспортних подорожей і транспортних засобів. Техніко-економічні показники роботи рухомого складу: склад і ступінь використання наявного парку машин, пробіг рухомого складу і швидкість руху, вмісткість і провізна здатність, продуктивність і приведені витрати. Нові види екологічно чистих транспортних засобів. Специфіка організації транспортних подорожей на міжнародних маршрутах.

*Література* [6; 7; 11; 12]

### **Тема 9. Екскурсійне обслуговування туристів**

Класифікація екскурсій. Технологія підготовки і проведення екскурсій. Класифікація походів і подорожей самодіяльними і туристичними маршрутами. Організація похідного і спортивного туризму.

*Література [6; 8; 12; 20; 39]*

### **Тема 10. Технологія обслуговування клієнтів фірми**

Зміст процесу обслуговування і продажу готельного та туристичного продукту. Методи продажі. Документальне оформлення взаємовідносин фірми з клієнтом. Організація розрахунків з клієнтами. Технологія просування і стимулювання продаж. Інформаційні технології в туризмі. Соціально-психологічні особливості готельної і туристичної діяльності.

*Література [6; 11; 12; 15; 20; 24–26; 41]*

### **Тема 11. Технологія індустрії туризму і розміщення гостей**

Підприємства, які надають послуги щодо розміщення. Підприємства харчування. Фірми, які займаються транспортним обслуговуванням. Рекламно-інформаційні підрозділи. Підприємства торгівлі. Підприємства сфери дозвілля. Заклади самодіяльного туризму. Органи управління туризмом. Навчальні, наукові та проектні заклади туризму.

*Література [3; 6; 8; 9–12; 15; 20; 41]*

## **Змістовий модуль III. Управління туристичною діяльністю і готельним господарством**

### **Тема 12. Управління процесами праці**

Зміст і особливості управлінської праці. Основні напрями раціональної організації праці. Принципи організації управлінської праці. Процес управлінської праці в організації. Оплата і стимулювання праці. Розподіл управлінської праці. Взаємозв'язок завдань розподілу праці в управлінні трудовими колективами. Технічне забезпечення і механізація праці.

Раціональний режим та умови праці. Управління трудовими процесами за допомогою змагання. Культура управлінської праці.

*Література* [18; 24; 27; 41]

### **Тема 13. Прийняття управлінських рішень**

Зміст і види управлінських рішень. Підходи до прийняття рішень. Процес прийняття рішень. Методи прийняття рішень. Індивідуальні стилі прийняття рішень. Умови ефективності управлінських рішень. Організація і контроль за виконанням рішень.

*Література* [8; 11; 18; 25; 26; 28; 29]

### **Тема 14. Управління персоналом готельного закладу і туристичної фірми**

Роль керівних кадрів у забезпеченні ефективності управління фірмою. Відділ людських ресурсів фірми. Планування потреби в персоналі. Підбір і відбір персоналу на робочі місця. Ринки робочої сили: переваги і недоліки внутрішнього/зовнішнього ринку (моделі ринку праці США, Японії). Оцінювання та прийняття на роботу претендентів. Методи оцінювання персоналу. Експертне оцінювання управлінських працівників. Рух і професійний розвиток персоналу. Плинність кадрів. Підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації персоналу.

*Література* [18; 19; 25; 26; 28 29]

### **Тема 15. Договірні відносини в туристичному та готельному бізнесі**

Нормативно-правова база договірних відносин. Порядок відшкодування збитків за невиконаним договором. Специфіка укладення договорів із зарубіжними партнерами. Взаємовідносини клієнта з фірмою. Типові договори, які застосовуються у різних сферах діяльності фірми. Практичні рекомендації щодо складання договорів. Основні правила

складання договору. Структура договору. Приклад взірця структури й умов договору будь-якого виду.

*Література* [3; 12; 20; 39; 42]

### **Тема 16. Організація проведення ділових нарад і переговорів**

Ділові наради. Завдання ділових нарад. Класифікація ділових нарад. Організація проведення ділових нарад. Умови ефективності ділових нарад. Ділові переговори. Підготовка ділових переговорів. Проведення переговорів. Вирішення проблеми і завершення переговорів. Аналіз ділових переговорів. Умови ефективності переговорів.

*Література* [12; 18; 19; 25; 26; 28; 29]

### **Тема 17. Управління конфліктами в організації**

Природа конфлікту, його сутність. Модель конфлікту. Типи конфліктів: внутрішньоособистий, міжособистий, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт, прихований конфлікт. Причини виникнення конфліктів. Методи вирішення конфліктів. Дії керівника при вирішенні конфліктів. Способи вирішення конфліктів. Природа і причини стресу. Модель стресової реакції. Типові симптоми стресу. Фактори, які викликають стрес.

*Література* [18; 19; 30; 31]

## **Змістовий модуль IV. Керівництво: влада, стиль, авторитет, ефективність**

### **Тема 18. Особистість, влада й авторитет керівника**

Керівництво в організації. Вимоги до керівника. Критерії вимог до сучасного керівника: знання й уміння, особисті якості, етичні норми, навички і здібності ефективно управляти, обмеження у саморозвитку. Влада й особистий вплив. Різновиди влади. Форми влади. Форми впливу керівників

на підлеглих. Способи управлінського впливу на підлеглих. Авторитет керівника.

*Література* [8; 11; 18; 19; 25; 26; 28; 29]

### **Тема 19. Стиль керівництва послуг**

Поняття про стилі керівництва. Характеристика стилів управління: авторитарний (автократний) стиль, демократичний і ліберальний стиль керівництва. Ефективність різних стилів керівництва. Управлінська сітка Блейка — Мутона. Елементи управління: ініціативність, інформованість, захист своєї думки, вирішення конфліктних ситуацій, прийняття рішень, критичний аналіз.

*Література* [18; 19; 25; 26; 28; 29]

### **Тема 20. Мистецтво ділового спілкування**

Значення ділового спілкування. Модель процесу спілкування. Форми спілкування: опосередкована, безпосередня (контактна). Організація (технологія) спілкування. Фактори впливу на співрозмовника. Підведення підсумків ділового спілкування. Ділове листування у готельному та туристичному бізнесі.

*Література* [18; 19; 25; 26; 28; 29]

### **Тема 21. Ефективність управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю**

Поняття ефективності управління. Економічна ефективність управління бізнесом. Характеристика витрат. Вимірювання економічної ефективності бізнесу. Визначення витрат, пов'язаних з бізнесом послуг. Соціальна ефективність управління бізнесом послуг. Формування ефективної організаційної структури фірми. Параметри ефективності організаційних структур управління. Ефективність управлінських рішень. Ефективність управління персоналом.

*Література* [3; 5; 10; 18; 25; 26]

## ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Варіант контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. таблицю)

Перша літера прізвища студента	Номер варіанта контрольної роботи
А, П, Я	1
Б, У, Ю	2
В, Є, Ф	3
Г, Й, Ї, Х	4
Д, Р, Е	5
Ж, С, Ш	6
З, Т, Щ	7
І, К, О	8
Л, Ф, Ц	9
М, Н, Ч	10

Мета контрольної роботи — закріпити та поглибити теоретичні знання, здобуті студентом у процесі вивчення курсу «Технологія обслуговування в туристичних комплексах і готелях», сформувати вміння самостійно працювати з навчальною, спеціальною літературою, законодавчими актами та статистичними матеріалами, а також з матеріалами власних досліджень у готельних і туристичних фірмах.

Виконання контрольної роботи є складовою навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів.

Під час виконання контрольної роботи студенти закріплюють теоретичні знання з дисципліни. Ступінь оволодіння теоретичними знаннями студенти доводять розв'язанням практичних задач.

Контрольна робота повинна відображати окремі теоретико-практичні проблеми з відповідної дисципліни і виконуватися студентом після вибору ним тієї чи іншої теми (завдання). Виходячи зі специфічних особливостей

навчальних дисциплін, контрольна робота виконується у формі реферату або контрольного завдання (в якому розв'язується конкретна аналітична ситуація). В окремих випадках не виключається поєднання вказаних двох форм контрольної роботи.

Контрольна робота у формі завдання з відповідної навчальної дисципліни є логічно сформульованим і поставленим у проблемному плані конкретним науковим завданням, що виражається у пошуку можливих варіантів і шляхів його розв'язання.

Незважаючи на різноманітність контрольних завдань, обумовлених специфікою відповідних навчальних дисциплін, алгоритм їх виконання включає:

- 1) уточнення завдання, виявлення необхідних джерел для роботи над ним;
- 2) виявлення тенденцій розвитку процесів, що впливають із завдання, їх теоретичне обґрунтування та оцінка;
- 3).здійснення конкретного вирішення завдання (власний варіант), його пояснення та інтерпретація;
- 4) формулювання заключних висновків з викладанням прогнозу розвитку процесу (явища) в перспективі.

Контрольна робота виконується студентами самостійно. Вона повинна бути викладена логічно та технічно правильно оформлена. Робота пишеться чітким і розбірливим почерком, допускається також друкований або комп'ютерний її варіант. На кожній сторінці повинні бути залишені поля, а сторінки мають бути пронумеровані. Обсяг контрольної роботи у формі реферату не повинен перевищувати 12–18 сторінок, а у формі контрольного завдання – 3–5 сторінок. Наприкінці роботи вміщується список використаних літературних джерел, ставиться підпис студента і дата виконання.

Виконана робота повинна бути відправлена до Академії, її інститутів чи деканатів не пізніше ніж за 1 місяць до початку сесії. Контрольна робота рецензується викладачем та оцінюється ним, як правило, за п'ятибальною шкалою. При отриманні негативної оцінки робота разом з рецензією

повертається студенту на доопрацювання, після чого (з урахуванням зауважень) передається для повторної перевірки разом з рецензією. Якщо контрольна робота виконана без дотримання рекомендацій або не повністю, вона повертається студенту без перевірки на доопрацювання.

## **ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ**

### **Варіант 1**

1. Основні поняття і управлінські категорії гостинності та туризму.
2. Транспортне обслуговування туристів.
3. Опишіть на прикладі конкретної фірми основні ресурси, які необхідні для досягнення її цілей.

### **Варіант 2**

1. Функції та принципи управління готельним бізнесом і туризмом.
2. Порядок створення готельних закладів і туристичних фірм.
3. На прикладі конкретної фірми проаналізуйте взаємовідносини її з клієнтами.

### **Варіант 3**

1. Методи управління готельним бізнесом і туризмом.
2. Договірні відносини в готельному і туристичному бізнесі.
3. Проаналізуйте, як здійснюється в готельному закладі та туристичній фірмі контроль і регулювання їх діяльності.

### **Варіант 4**

1. Розробка маршрутів і формування турів.
2. Особистість, влада і авторитет керівника.
3. Складіть організаційну схему лінійно-функціональної структури управління типової фірми готельного і туристичного бізнесу.

### **Варіант 5**

1. Екскурсійне обслуговування туристів.
2. Мистецтво ділового спілкування керівника готелю та турфірми.



3. Проаналізуйте функціональні обов'язки та зміст роботи управлінського персоналу готелю та турфірми на конкретному прикладі.

### **Варіант 6**

1. Ліцензування, сертифікація і стандартизація в готельному та туристичному бізнесі.

2. Технологія обслуговування клієнтів фірми.

3. На основі особистих спостережень проаналізуйте методи і стилі керівництва різної ланки управління. Наведіть конкретні приклади.

### **Варіант 7**

1. Управління персоналом готельного закладу і туристичної фірми.

2. Стиль керівництва фірмою.

3. Проаналізуйте схему організаційної структури управління на прикладі конкретної турфірми або готелю.

### **Варіант 8**

1. Організація проведення ділових нарад і переговорів.

2. Управління процесами праці в туризмі та готельному господарстві.

3. На прикладі конкретного готелю або турфірми проведіть аналіз результатів їх діяльності.

### **Варіант 9**

1. Управління конфліктами в готелі та туристичній фірмі.

2. Технологія індустрії обслуговування клієнтів.

3. Шляхом особистих спостережень проаналізуйте використання конкретною турфірмою або готелем методів управління процесами обслуговування клієнтів.

### **Варіант 10**

1. Ефективність управління готельним господарством і туристичною діяльністю.

2. Процес прийняття управлінських рішень.

3. Охарактеризуйте перспективу діяльності туристичної фірми або готелю та методи і стиль роботи керівництва.

### **ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ**

1. Поняття управлінських категорій туризму і гостинності.
2. Класифікація туризму за видами і формами.
3. Особливості туризму і гостинності як об'єкта управління.
4. Структура управління туризмом і закладами гостинності.
5. Економічні функції туризму.
6. Класифікація готельних і туристичних підприємств.
7. Організаційні схеми управління туристичними і готельними підприємствами.
8. Соціальна сфера як зовнішнє середовище обслуговування клієнтів.
9. Характеристика основних функцій управління.
10. Принципи управління.
11. Класифікація методів управління.
12. Порядок створення туристичних фірм і готельних закладів.
13. Вибір організаційно-правової форми діяльності фірми.
14. Засновницькі документи туристичної фірми і готельного закладу.
15. Ліцензування діяльності готелів і турфірм.
16. Стандартизація надання послуг.
17. Сертифікація надання послуг.
18. Страхування готельного і туристичного бізнесу.
19. Особливості готельних і туристичних послуг.
20. Технологія процесів обслуговування клієнтів.
21. Класифікація туристичних маршрутів.
22. Порядок формування і реалізації турів.
23. Транспортна система обслуговування клієнтів.
24. Техніко-економічні показники рухомого складу.
25. Вимоги до техніки безпеки транспортних подорожей.
26. Технології підготовки і проведення екскурсій.

27. Процес обслуговування і продажу туристичного продукту.
28. Документальне оформлення взаємовідносин фірми з клієнтом.
29. Організація розрахунків з клієнтами.
30. Інформаційні системи і технології в готельному бізнесі й туризмі.
31. Технологія індустрії туризму.
32. Підприємства, які надають послуги щодо розміщення.
33. Підприємства харчування клієнтів.
34. Підприємства сфери дозвілля.
35. Особливості управлінської праці в готельному господарстві та туризмі.
36. Принципи організації управлінської праці.
37. Оплата і стимулювання праці.
38. Раціональний режим та умови праці.
39. Процес прийняття управлінських рішень.
40. Методи прийняття управлінських рішень.
41. Планування потреби в персоналі готелю та турфірми.
42. Формування трудових ресурсів фірми.
43. Методи оцінювання діяльності працівників.
44. Професійний розвиток персоналу.
45. Взаємовідносини клієнта з фірмою.
46. Договірні відносини в готельному та туристичному бізнесі.
47. Організація проведення ділових нарад.
48. Технологія проведення ділових переговорів.
49. Управління конфліктами в фірмі.
50. Особистість, влада й авторитет керівника.
51. Стиль керівництва фірмою.
52. Мистецтво ділового спілкування.
53. Ефективність управління туристичною діяльністю та готельним господарством.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Конституція України, прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. // Голос України. – 1996. – 13 лип.
2. Агеева О. А. Туристические фирмы и гостиницы. – М., 2000.
3. Азар В. И. Экономика и организация туризма. – М.: Профиздат, 1983.
4. Александрова А. Международный туризм: учеб. пособие. – М., 2001.
5. Балабанов И. Экономика туризма: учеб. пособие. — М., 2001.
6. Бирнетаков М. Индустрия туризма: учеб. пособие. — М., 2001.
7. Борисов Н. Международный туризм и право. — М., 1999.
8. Бургонова Г. Гостиничный и туристический бизнес. — М., 2000.
9. Власова И. Б., Зорин И. В., Ильина Е. Н. Основы туристской деятельности. — М., 1992.
10. Гостиничный и туристический бизнес / под. ред. проф. А. Д. Чудновского. – М., 1999.
11. Гостиничный и туристический бизнес: учебник. — М., 1998.
12. Гуляев В. Г. Организация туристической деятельности: учеб. пособие. — М., 1996.
13. Дашков Л. П., Брызгин А. В. Коммерческий договор от заключения до исполнения. — М., 1995.
14. Дурович А. П. Маркетинг в туризме. — Минск, 2001.
15. Ефремова М. Б. Основы технологии туристического бизнеса: учеб. пособие. — М., 1999.
16. Жолдак В. Менеджмент спорта и туризма. — М., 2001.
17. Ислюев Д. К. Работа туристкой фирмы по организации зарубежных поездок. — М., 1996.
18. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма: учеб. пособие. — Минск 2001.
19. Кабушкин Н. И., Бодаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2000.

- 20.Квартальнов В. А., Сенин В. С. Организация туристско-экскурсионного обслуживания. — М., 1987.
- 21.Квартальнов В. А. Туризм: учебник. — М., 2000.
- 22.Квартальнов В. А. Иностраный туризм. — М., 1999.
- 23.Корямов В. Производственный учет в туристических организациях. — М., 2000.
- 24.Котлер и др. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учеб. пособие. — М., 1998.
- 25.Левченко М. О. Управління якістю готельних послуг // Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. – К.: МАУП, 2006 – 572 с.
- 26.Левченко М. О. Управління сучасним готельним комплексом // Наук.-практ. конф. “Особиста безпека людини як складова національної безпеки України”. – К.: МАУП, 2007.
- 27.Маринин М. М., Сенин В. С., Хорошилов А. В. Туристские формальности. — М., 1995.
- 28.Менеджмент туризма. Туризм и отраслевые системы. — М., 2001.
- 29.Менеджмент туризма: учебник / под. ред. проф. В. А. Квартальнова. — М., 1996.
- 30.Моисеева Н. Стратегическое управление туристической фирмой.— М., 2001.
- 31.Монтанер Монтехано. Структура туристского рынка: учеб. пособие; пер. с исп. — Смоленск, 1997.
- 32.Основы туристической деятельности: учебник. — М., 2000.
- 33.Плотников Н. Комплексная автоматизация турбизнеса. — М., 2000. – Ч. I.
- 34.Плотников Н. Комплексная автоматизация турбизнеса. – М., 2000. – Ч. II.
- 35.Пузакова Е. П. Международный туристический бизнес. — М., 2001.
- 36.Розанова Т. П. Туристские услуги в системе потребительского рынка национальной экономики. — М., 1998.

- 37.Сапрунова В. Б. Туризм: Эволюция, структура, маркетинг. — М., 1989.
- 38.Сенин В. С. Введение в туризм. — М., 1993.
- 39.Сенин В. С. Организация международного туризма. — М., 2000.
- 40.Толковый словарь туристических терминов: туризм, туристическая индустрия, туристский бизнес. — М., 1994.
- 41.Туризм и гостиничное хозяйство / под. ред. А. Д. Чудновского. — М., 2000.
- 42.Чеботарь Ю. М. Туристический бизнес: практ. пособие для турфирмы и клиентов. — М., 1997.
- 43.Балченко З. А. Бухгалтерський облік в туризмі і готелях України : навч. посіб. / З. А. Балченко. — К. : КУТЕП, 2006. — 232 с.
- 44.Бойцова М. Все об учении и организации гостиничного бизнеса / М. Бойцова, О. Пироженко, В. Кузнецов. — 2-е изд. перераб. и доп. — Х.: ИД «Фактор», 2006. — 251 с.
- 45.Болгарская К. Партнерство ради успеха / К. Болгарская // Гостиничный и ресторанный бизнес. — 2007. — № 4. — С. 50.
- 46.Гавриш К. Гостиничные замки Saflok / К. Гаврик // Гостиничный и ресторанный бизнес. — 2007. — № 4. — С. 72–74.
- 47.Гаврик К. Интернативные системы гостиничного бизнеса / К. Гавриш // Гостиничный и ресторанный бизнес. — 2007. — № 3. — С. 46–47.
- 48.Гоблик В. В. Аналіз готельного господарства як підсистеми туристично-рекреаційного комплексу Закарпатської області / В. В. Гоблик // Соціально-економічні дослідження в перехідній період. Соціально-економічний розвиток регіону: діагностика, стратегія, управління. — 2006. — Вип. 4. — С. 28–42.
- 49.Гостеприимство в центре внимания // Гостиничный и ресторанный бизнес. — 2007. — № 4. — С. 40–41.
- 50.Гостиница «Под ключ» // Гостиничный и ресторанный бизнес. — 2008. — № 1. — С. 33.

51. Готельне господарство: конспект лекцій / укл. Г.Я. Круль. – Чернівці : Рута, 2006. – 52 с.
52. Дмитрук О. Ю. Екологічний туризм: сучасні концепції менеджменту і маркетингу : навч. посіб. – 2-ге вид., пероб. і допов. / О. Ю. Дмитрук. – К. : Альтеріес, 2004. – 192 с.
53. Дядечко П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. / П. Дядечко – Донецьк, 2006. – 224 с.
54. Европейский гостиничный консалтинг в Украине // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2008. – № 1. – С. 11–21.
55. Ефимов В. Об управлении качеством гостиничных услуг / В. Ефимов // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2007. – № 3. – С. 56–58.
56. Заруба Д. Малый отельный бизнес : Франчайзинг или гостиничные консорциумы / Д. Заруба // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2008. – № 1. – С. 70–71.
57. Иванова Л. Дослідження сучасного стану ринку готельних послуг / Л. Иванова // Маркетинг в Україні. – 2008. – № 1. – С. 33–44.
58. 16. Концепции для успешного отеля // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2008. – № 1. – С. 26–31.
59. Крымское лето 2007 // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2007. – № 3. – С. 24–29.
60. Кудрявцев В. Комфорт и демократичность // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2007. – № 4. – С. 38–39.
61. Лавриненко І. Готельні послуги / І. Лавриненко // Баланс. – 2007. – № 9. – С. 24–35.
62. Ланц Л. Маркетинг независимых отелей / Л. Ланц // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2007. – № 4. – С. 46–47.
63. Левковська Л. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу в Україні / Л. Левковська, Р. Чабан, Г. Мунін // Економіка України. – 2003. – № 6. – С. 31–35.

64.Линенко А. В. Розвиток готельного бізнесу України та перспективи приватних міні-готелів / А. В. Лисенко, С. Є. Савчук // Держава та регіони. – 2006. – № 4. – С. 200–203. – (Сер. : Економіка та підприємництво).

65.Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. І. Нечаю, Н. О. Нечаю. – К. : Центр навч. л-ри, 2006. – 346 с.

66.Новые отели в столице // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2007. – № 3. – С. 36–37.

67.Отдел кадров или HR- менеджмент. Некоторые аспекты управления человеческими ресурсами в гостинице // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2008. – № 1. – С. 56–58.

68.Пять звезд в историческом центре // Готельный и ресторанный бизнес. – 2007. – № 3. – С. 20–23.

69.Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х. Й. Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

70.Самарцев Е. Номер на Манхеттене / Е. Самарцев // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2007. – № 4. – С. 48–49.

71.Свиридова Н. Д. Гостиничная индустрия Украины: учеб. пособие / Н. Д. Свиридова. – Луганск : ВНУ им. В. Даля, 2006. – 130 с.

72.100-летие гостиницы «Ореанда» // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2007. – № 3. – С. 30.

73.Титяев В. И. Прогнозирование спроса на гостиничные услуги / В. И. Титяев, А. В. Скринник // Коммунальное хозяйство городов. – 2007. – Вып. 77. – С. 443–448. – (Серия : Экономические науки).

74.Усіна А. І. Тенденції розвитку туризму та готельного господарства в сучасних умовах / А. І. Усіна, М. О. Кузнецова // Коммунальное хозяйство городов. – 2006. – Вып. 71. – С. 84–89. – (Сер. Экономические науки).

75. Фомин С. Электронная дистрибуция отелей : Новые возможности / С. Фомин // Готельный и ресторанный бізнес. – 2008. – № 1. – С. 64–66.



76. Форум лидеров гостиничной индустрии // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2007. – № 4. – С. 26–27.
77. Шевченко Е. Служба при дворце : Новые сервисы отелей / Е. Шевченко // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2008. – № 1. – С. 68–69.
78. Шишкина Л. Международные стандарты ISO серии 9000. Путь к повышению качества услуг гостиничной индустрии / Л. Шишкина // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2008. – № 1. – С. 46–51.
79. Шкромада В. В. Застосування франчайзингових систем у готельному бізнесі в умовах економіки / В. В. Шкромада, Т. П. Бут // Економіка. Фінанси. Право. – 2006. – № 12. – С. 24–27.
80. Штенгелова К. Автоматизационные системы управления гостиницы / К. Штенгелова // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2007. – № 3. – С. 42–43.
81. Экологический менеджмент в гостиничном бизнесе – это экономически выгодно // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2007. – № 4. – С. 16–17.

## ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни .....	6
Зміст дисципліни.....	7
Вказівки до виконання контрольної роботи.....	14
Теми контрольних робіт.....	16
Питання для самоконтролю.....	18
Список літератури.....	20