

**МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ**



**МАУП**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ  
СТУДЕНТІВ**

**з дисципліни**

**«ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИСТИЧНИХ  
КОМПЛЕКСАХ І ГОТЕЛЯХ»**

**(для бакалаврів)**

**Київ  
ДП «Видавничий дім «Персонал»  
2018**

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

Затверджено на засіданні кафедри організації 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.** Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни «Технологія обслуговування в туристичних комплексах і готелях» (для бакалаврів). – Київ: ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. – 35 с.

Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, зміст самостійної роботи з дисципліни «Технологія обслуговування в туристичних комплексах і готелях», питання для самоконтролю, теми рефератів, методичні вказівки до виконання контрольної роботи, теми контрольних робіт, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП), 2018  
© ДП «Видавничий дім «Персонал»,  
2018

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Самостійна робота є складовою навчального процесу, важливим чинником, який формує вміння навчатися, сприяє активізації засвоєння студентом знань та їх реалізації.

Самостійна робота студента є основним засобом опанування навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Індивідуально-консультативна робота — це форма організації навчальної роботи викладача зі студентами, яка здійснюється шляхом створення необхідних умов для виявлення і розвитку індивідуальних особливостей студента.

Індивідуально-консультативна робота здійснюється з метою посилення мотивації студентів до пізнавальної діяльності та спрямування її в необхідне русло.

Мета цих методичних рекомендацій — визначити вимоги та умови, необхідні для організації самостійної навчальної та наукової праці студентів. Вони спрямовані на виконання таких завдань:

- створення передумов для впровадження єдиного підходу викладачів до організації самостійної роботи студентів та індивідуально-консультативної роботи;
- створення організаційно-методичних засад щодо розвинення у студентів мотивації до навчання;
- сприяння формуванню у студентів навичок самостійної навчальної, науково-дослідної та практичної роботи;
- сприяння формуванню професійних якостей, знань, умінь і навичок майбутніх фахівців;
- створення умов для гармонічного творчого розвитку особистості студента;
- сприяти засвоєнню у повному обсязі навчальної програми та формуванню самостійності як особистісної риси та важливої професійної

якості, сутність якої полягає в умінні систематизувати, планувати та контролювати власну діяльність.

Завдання самостійної роботи студентів — засвоєння певних знань, умінь, навичок, закріплення та систематизація здобутих знань, їх застосування при виконанні практичних завдань та творчих робіт, а також виявлення прогалин у системі знань із предмета.

Самостійна робота студентів з дисципліни становить не менше 51 % часу, передбаченого для виконання основної освітньої програми з урахуванням рекомендацій Міністерства освіти і науки України щодо кількості годин аудиторних занять на тиждень.

Зміст самостійної роботи студента з цієї дисципліни визначається навчальною програмою, методичними матеріалами, завданнями викладача.

## **МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ КОЖНОЇ ТЕМИ**

Основним завданням для студентів у поглибленні знань при проведенні самостійної роботи є відпрацювання необхідних тем дисципліни, викладених у даних методичних рекомендаціях.

Відповідно до переліку додаткової літератури необхідно включати не тільки основні підручники і навчальні посібники, а також нові видання. У міру виходу нової навчальної літератури, зокрема у видавництві МАУП, і надходження її до бібліотеки Академії необхідно оновлювати список рекомендованої літератури шляхом внесення змін і доповнень до робочої програми.

**ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**  
**з дисципліни**  
**«ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИСТИЧНИХ**  
**КОМПЛЕКСАХ І ГОТЕЛЯХ»**

**Змістовий модуль І. Теоретичні основи управління туристичним і готельним бізнесом**

**Тема 1. Ключові терміни, визначення і поняття, управлінські категорії туризму та гостинності**

1. Поняття туризму й гостинності.
2. Туристичні та готельні послуги.
3. Огляд історичного розвитку туристичної індустрії в Україні.
4. Поняття готельного і туристичного бізнесу: класифікація гостинності й туризму за видами і формами.
5. Чинники розвитку гостинності туризму.
6. Типи туристів.
7. Туристська пропозиція.
8. Особливості гостинності туризму як об'єкта управління.

**Питання для самоконтролю**

1. Розкрийте поняття туризму й гостинності.
2. Назвіть, які Ви знаєте туристичні та готельні послуги?
3. Проведіть огляд історичного розвитку туристичної індустрії в Україні.
4. Розкрийте поняття готельного і туристичного бізнесу: класифікація гостинності й туризму за видами і формами.
5. Які чинники розвитку гостинності туризму Ви знаєте?
6. Назвіть особливості гостинності туризму як об'єкта управління.

**Теми рефератів**

1. Поняття туризму й гостинності як чинник прибутковості туристичного підприємства.
2. Туристичні та готельні послуги як чинник економічного зростання підприємства.

3. Огляд історичного розвитку туристичної індустрії в Україні.
4. Поняття готельного і туристичного бізнесу: класифікація гостинності й туризму за видами і формами.
5. Чинники розвитку гостинності туризму.
6. Особливості гостинності туризму як об'єкта управління.

*Література:* основна [1–3; 8; 9; 25; 29; 32; 33; 41; 57; 59; 62];

додаткова [1; 6; 8; 9]

## **Тема 2. Система та структура управління туристичним і готельним бізнесом**

1. Економічні функції туризму.
2. Екологія і туризм.
3. Соціальні аспекти туризму та гостинності.
4. Вплив політики на розвиток туризму.
5. Сучасні технології, що забезпечують розвиток туризму.
6. Туристичний регіон.
7. Сфера його діяльності й інфраструктура.
8. Туристичні підприємства.
9. Класифікація туристичних підприємств.
10. Поняття структур управління туризмом, формальні й неформальні організації туризму.
11. Поняття про готельні та туристичні комплекси.
12. Чинники, що визначають розвиток готельного та туристичного комплексів.
13. Готельні мережі національного, регіонального та світового значення.
14. Глобалізація та основні світові тенденції розвитку туризму й готельного бізнесу.
15. Особливості та проблеми готельних комплексів в Україні.
16. Організація управління та проектування організаційних структур туристичних і готельних підприємств.

### **Питання для самоконтролю**

1. Які Ви знаєте економічні функції туризму?
2. Дайте визначення «Екологія і туризм».
3. Назвіть соціальні аспекти туризму та гостинності.
4. Який вплив політики на розвиток туризму?
5. Назвіть сучасні технології, що забезпечують розвиток туризму.
6. Дайте визначення «Туристичний регіон».
7. Що собою представляють туристичні підприємства?
8. Назвіть класифікацію туристичних підприємств.
9. Розкрийте поняття структур управління туризмом, формальні й неформальні організації туризму.
10. Розкрийте поняття про готельні й туристичні комплекси.
11. Які Ви знаєте чинники, що визначають розвиток готельного та туристичного комплексів?
12. Що собою представляють готельні мережі національного, регіонального та світового значення?
13. Глобалізація та основні світові тенденції розвитку туризму й готельного бізнесу.
14. Які особливості та проблеми готельних комплексів в Україні Ви знаєте?
15. Організація управління та проектування організаційних структур туристичних і готельних підприємств.

### **Теми рефератів**

1. Соціальні аспекти туризму та гостинності.
2. Вплив політики на розвиток туризму.
3. Сучасні технології, що забезпечують розвиток туризму.
4. Класифікація туристичних підприємств.
5. Структура управління туризмом, формальні й неформальні організації туризму.
6. Чинники, що визначають розвиток готельного й туристичного

комплексів.

7. Готельні мережі національного, регіонального та світового значення.
8. Глобалізація та основні світові тенденції розвитку туризму й готельного бізнесу.
9. Особливості та проблеми готельних комплексів в Україні.
10. Організація управління та проектування організаційних структур туристичних і готельних підприємств.

*Література:* основна [1; 3; 6; 8; 9; 16–18; 21; 22; 25, 28; 30; 33; 43; 44;  
53; 54];

додаткова [2; 3; 5; 6]

### **Тема 3. Функції, принципи та методи управління туристичною і готельною справою**

1. Сутність і взаємозв'язок функцій управління.
2. Характеристика основних функцій управління туризмом і гостинністю: планування, організація, мотивація, контроль і регулювання.
3. Принципи управління.
4. Загальні принципи управління.
5. Часткові принципи управління.
6. Поняття та класифікація методів управління.
7. Економічні методи управління.
8. Соціально-психологічні методи управління.
9. Самоуправління.
10. Комплексна система колективного управління.
11. Вплив глобальних і регіональних чинників на еволюцію управління сучасними готелями та готельними комплексами.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Розкрийте сутність і взаємозв'язок функцій управління.
2. Дайте характеристику основних функцій управління туризмом і гостинністю: планування, організація, мотивація, контроль і регулювання.
3. Назвіть принципи управління.



4. Які Ви знаєте загальні принципи управління?
5. Часткові принципи управління.
6. Поняття та класифікація методів управління.
7. Назвіть економічні методи управління.
8. Назвіть соціально-психологічні методи управління.
9. Комплексна система колективного управління.
10. Вплив глобальних і регіональних чинників на еволюцію управління сучасними готелями та готельними комплексами.

### **Теми рефератів**

1. Сутність і взаємозв'язок функцій управління.
2. Характеристика основних функцій управління туризмом і гостинністю: планування, організація, мотивація, контроль і регулювання.
3. Класифікація методів управління.
4. Економічні методи управління.
5. Соціально-психологічні методи управління.
6. Комплексна система колективного управління.
7. Вплив глобальних і регіональних чинників на еволюцію управління сучасними готелями та готельними комплексами.

*Література:* основна [1–3; 6; 8; 14; 19; 27; 29; 33; 37; 50–52; 55; 624  
66; 67];

додаткова [1; 2; 4; 6]

## **Змістовий модуль II. Організація підприємств туристичного та готельного бізнесу**

### **Тема 4. Порядок створення готельних і туристичних підприємств**

1. Організаційно-правова база туристичного і готельного підприємництва.
2. Форми ринкових структур у туристичній діяльності.
3. Вибір організаційно-правової форми діяльності фірм.
4. Протокол № 1 Зборів учасників.
5. Розробка проекту засновницьких документів.

6. Проведення установчих зборів підприємства.
7. Підготовка та оформлення засновницьких документів до реєстрації.
8. Правова реєстрація фірми.
9. Постанова підприємства на облік, відкриття поточних рахунків, виготовлення печаток і штампів.
10. Підстави та порядок ліквідації підприємства.

### **Питання для самоконтролю**

1. Організаційно-правова база туристичного і готельного підприємництва.
2. Назвіть форми ринкових структур у туристичній діяльності.
3. Вибір організаційно-правової форми діяльності фірм.
4. Як провести розробку проекту засновницьких документів?
5. Проведення установчих зборів підприємства.
6. Підготовка та оформлення засновницьких документів до реєстрації.
7. Правова реєстрація фірми.
8. Постанова підприємства на облік, відкриття поточних рахунків, виготовлення печаток і штампів.
9. Які підстави та який порядок ліквідації підприємства?

### **Теми рефератів**

1. Організаційно-правова база туристичного і готельного підприємництва.
2. Форми ринкових структур у туристичній діяльності.
3. Вибір організаційно-правової форми діяльності фірм.
4. Розробка проекту засновницьких документів.
5. Підготовка та оформлення засновницьких документів до реєстрації.
6. Постанова підприємства на облік, відкриття поточних рахунків, виготовлення печаток і штампів.

7. Підстави та порядок ліквідації підприємства.

*Література:* основна [1; 2; 5; 6; 8; 25; 27; 28; 33; 34; 47; 50; 51; 57;  
59; 63];

додаткова [2; 3; 5; 6]

### **Тема 5. Ліцензування, сертифікація, стандартизація та звітність у туристичному і готельному бізнесі**

1. Підстави для ліцензування готельних послуг і туристичної діяльності.

2. Стандартизація послуг, основні положення.

3. Нормативна база стандартизації послуг.

4. Сертифікація послуг.

5. Порядок проведення сертифікації послуг.

6. Схеми сертифікації туристичних і готельних послуг.

7. Концентрація виробництва туристичних і готельних послуг.

8. Туроператори.

9. Конкуренція в туризмі та готельному бізнесі.

10. Турагенти.

11. Поняття про готельні та туристичні комплекси.

12. Готельні мережі національного, регіонального та світового значення.

13. Особливості та проблеми готельних комплексів в Україні.

14. Страхування готельного і туристичного бізнесу.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Назвіть підстави для ліцензування готельних послуг і туристичної діяльності?

2. Назвіть стандартизацію послуг та основні положення.

3. Назвіть нормативну базу стандартизації послуг.

4. Який порядок проведення сертифікації послуг?

5. Дайте схему сертифікації туристичних і готельних послуг.

6. Концентрація виробництва туристичних і готельних послуг.

7. Конкуренція у туризмі та готельному бізнесі.
8. Поняття про готельні та туристичні комплекси.
9. Готельні мережі національного, регіонального та світового значення.
10. Особливості та проблеми готельних комплексів в Україні.
11. Як проводиться страхування готельного і туристичного бізнесу?

### **Теми рефератів**

1. Ліцензування готельних послуг і туристичної діяльності.
2. Стандартизація послуг, основні положення.
3. Нормативна база стандартизації послуг.
4. Порядок проведення сертифікації послуг.
5. Схеми сертифікації туристичних і готельних послуг.
6. Концентрація виробництва туристичних і готельних послуг.
7. Конкуренція у туризмі та готельному бізнесі.
8. Готельні мережі національного, регіонального та світового значення.
9. Особливості та проблеми готельних комплексів в Україні.
10. Страхування готельного і туристичного бізнесу.

*Література:* основна [1–4; 7; 9; 11; 14; 18; 25; 28; 32; 45; 47; 50–55;  
57; 59; 63];

додаткова [1–4; 6]

### **Тема 6. Розробка маршрутів і формування турів. Технологія обслуговування клієнтів**

1. Особливості туристичних послуг.
2. Технологія процесів у сфері туризму.
3. Класифікація туристичних маршрутів.
4. Етапи розробки туристичного маршруту.
5. Порядок формування і реалізації турів.
6. Взаємовідносини клієнта з туристичною фірмою.
7. Технологія доставки турпродукту до споживача.
8. Зміст процесу обслуговування і продажу готельного та туристичного продукту.

9. Методи продажів.
10. Документальне оформлення взаємовідносин фірми з клієнтом.
11. Угода (контракт) на туристичне обслуговування.
12. Робота з посередниками на ринку туристичних і готельних послуг.
13. Організація розрахунків з клієнтами.
14. Технологія просування і стимулювання продажів.
15. Інформаційні технології в туризмі.

### **Питання для самоконтролю**

1. Назвіть особливості туристичних послуг.
2. Яка технологія процесів у сфері туризму?
3. Класифікація туристичних маршрутів.
4. Назвіть етапи розробки туристичного маршруту.
5. Який порядок формування і реалізації турів?
6. Які повинні бути взаємовідносини клієнта з туристичною фірмою?
7. Розкрийте питання щодо технології доставки турпродукту до споживача.
8. Зміст процесу обслуговування і продажу готельного та туристичного продукту.
9. Які методи продажів у готельному бізнесі та туристичній діяльності Ви знаєте?
10. Документальне оформлення взаємовідносин фірми з клієнтом.
11. Складіть угоду (контракт) на туристичне обслуговування.
12. Яка проводиться робота з посередниками на ринку туристичних і готельних послуг?
13. Організація розрахунків з клієнтами.
14. Технологія просування і стимулювання продажів.
15. Інформаційні технології в туризмі.

### **Теми рефератів**

1. Класифікація туристичних маршрутів та готельних послуг.

2. Розробка туристичного маршруту як чинника туристичної діяльності.
3. Порядок формування і реалізації турів.
4. Взаємовідносини клієнта з туристичною фірмою.
5. Технологія доставки турпродукту до споживача.
6. Зміст процесу обслуговування і продажу готельного та туристичного продукту.
7. Документальне оформлення взаємовідносин фірми з клієнтом.
8. Угода (контракт) на туристичне обслуговування.
9. Робота з посередниками на ринку туристичних і готельних послуг.

*Література:* основна [1; 2; 7; 11; 12; 14; 16; 19; 47; 51; 52; 55; 62; 63; 68];

додаткова [2; 3; 5; 6]

### **Тема 7. Транспортне та екскурсійне обслуговування туристів і клієнтів готелів**

1. Система транспортного обслуговування туристів і мешканців готелів.
2. Класифікація подорожей і транспортних засобів.
3. Техніко-економічні показники роботи рухомого складу: склад і ступінь використання наявного парку машин, пробіг рухомого складу і швидкість руху, місткість і провізна здатність, продуктивність і приведені витрати.
4. Нові види екологічно чистих транспортних засобів.
5. Специфіка організації транспортних подорожей на міжнародних маршрутах.
6. Класифікація екскурсій.
7. Технологія підготовки і проведення екскурсій.
8. Класифікація походів і подорожей самодіяльними і туристичними маршрутами.
9. Організація похідного і спортивного туризму.

### **Питання для самоконтролю**

1. Як проводиться транспортне обслуговування туристів і мешканців готелів?
2. Класифікація подорожей і транспортних засобів.
3. Техніко-економічні показники роботи рухомого складу: склад і ступінь використання наявного парку машин, пробіг рухомого складу і швидкість руху, місткість і провізна здатність, продуктивність і приведені витрати.
4. Які види транспортних засобів на сучасному етапі Ви знаєте?
5. Специфіка організації транспортних подорожей на міжнародних маршрутах.
6. Яка технологія підготовки і проведення екскурсій?
7. Класифікація походів і подорожей самодіяльними і туристичними маршрутами.
8. Як проводиться організація похідного і спортивного туризму?

### **Теми рефератів**

1. Система транспортного обслуговування туристів і мешканців готелів.
2. Техніко-економічні показники роботи рухомого складу: склад і ступінь використання наявного парку машин, пробіг рухомого складу і швидкість руху, місткість і провізна здатність, продуктивність і приведені витрати.
3. Новітні види екологічно чистих транспортних засобів.
4. Специфіка організації транспортних подорожей на міжнародних маршрутах.
5. Технологія підготовки і проведення екскурсій.
6. Класифікація походів і подорожей самодіяльними і туристичними маршрутами.

*Література:* основна [5–10; 14; 16; 18; 19; 25; 28; 45; 50; 51; 55; 59; 63];

додаткова [1; 2; 4; 6]

## **Тема 8. Технологія індустрії туризму гостинності**

1. Підприємства, які надають послуги щодо розміщення.
2. Підприємства харчування.
3. Фірми, що надають транспортне обслуговування.
4. Маркетингові підрозділи підприємств, рекламно-інформаційні підприємства-партнери.
5. Підприємства торгівлі.
6. Підприємства організації дозвілля.
7. Органи управління туризмом і готельною справою.
8. Наукові та навчальні заклади туризму та готельного бізнесу.

### **Питання для самоконтролю**

1. Назвіть підприємства, які надають послуги щодо розміщення туристів.
2. Які підприємства харчування туристів Ви знаєте?
3. Фірми, які надають транспортне обслуговування.
4. Маркетингові підрозділи підприємств, рекламно-інформаційні підприємства-партнери.
5. Підприємства торгівлі, які проводять обслуговування туристичної діяльності та готельного бізнесу.
6. Підприємства організації дозвілля.
7. Органи управління туризмом і готельною справою.
8. Наукові та навчальні заклади туризму та готельного бізнесу.

### **Теми рефератів**

1. Підприємства, які надають послуги щодо розміщення туристичної діяльності.
2. Фірми, що надають транспортне обслуговування.
3. Маркетингові підрозділи підприємств, рекламно-інформаційні підприємства-партнери.
4. Органи управління туризмом і готельною справою.
5. Наукові та навчальні заклади туризму та готельного бізнесу.



*Література:* основна [2; 14; 16; 18; 25; 29; 30; 32; 41; 45; 54; 64];

додаткова [2; 3; 5; 6]

### **Змістовий модуль III. Управління туристичним і готельним підприємством**

#### **Тема 9. Управління процесами праці та персоналом готельного закладу й туристичної фірми. Прийняття управлінських рішень. Управління конфліктами в організації**

1. Зміст і особливості управлінської праці в туристичних фірмах і готелях.
2. Основні напрями раціональної організації праці.
3. Стимулювання праці менеджерів.
4. Розподіл управлінських повноважень.
5. Взаємозв'язок завдань розподілу праці в управлінні трудовими колективами.
6. Сучасні засоби технічного забезпечення і механізація праці.
7. Раціональний режим та умови праці.
8. Культура управлінської праці.
9. Зміст і види управлінських рішень.
10. Підходи до прийняття рішень.
11. Процес прийняття рішень.
12. Методи прийняття рішень.
13. Індивідуальні стилі прийняття рішень.
14. Умови ефективності управлінських рішень.
15. Організація і контроль за виконанням рішень.
16. Роль керівних кадрів у забезпеченні ефективності управління фірмою.
17. Відділ людських ресурсів фірми.
18. Планування потреби в персоналі.
19. Підбір і відбір персоналу на робочі місця.
20. Ринки робочої сили: переваги і недоліки внутрішнього і зовнішнього ринку.

21. Оцінка та прийняття на роботу претендентів.
22. Методи оцінювання персоналу.
23. Експертна оцінка управлінських працівників.
24. Рух і професійний розвиток персоналу.
25. Плинність кадрів.
26. Підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації персоналу.
27. Природа конфлікту, його сутність та причини виникнення.
28. Модель конфлікту.
29. Типи конфліктів: внутрішньоособистий, міжособистий, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт, прихований конфлікт.
30. Методи вирішення конфліктів.
31. Дії керівника при вирішенні конфліктів.
32. Способи вирішення конфліктів.

### **Питання для самоконтролю**

1. Розкрийте особливості управлінської праці в туристичних фірмах і готелях.
2. Назвіть основні напрями раціональної організації праці.
3. Як проводиться стимулювання праці менеджерів?
4. Як проводиться розподіл управлінських повноважень?
5. Взаємозв'язок завдань розподілу праці в управлінні трудовими колективами.
6. Які сучасні засоби технічного забезпечення і механізація праці Ви знаєте?
7. На чому ґрунтується культура управлінської праці у готельному бізнесі й туристичній діяльності?
8. Який зміст і види управлінських рішень?
9. Які підходи до прийняття рішень Ви знаєте?
10. Який процес прийняття рішень у готельному бізнесі й туристичній діяльності?
11. Які методи прийняття рішень у готельному бізнесі й туристичній

діяльності?

12. Які умови ефективності управлінських рішень у готельному бізнесі й туристичній діяльності?

13. Яка організація і контроль за виконанням рішень у готельному бізнесі й туристичній діяльності?

14. Роль керівних кадрів у забезпеченні ефективності управління фірмою.

15. Як проводиться планування потреби в персоналі у готельному бізнесі й туристичній діяльності?

16. Підбір і відбір персоналу на робочі місця у готельному бізнесі й туристичній діяльності?

17. Ринки робочої сили: переваги і недоліки внутрішнього і зовнішнього ринку.

18. Які методи оцінки персоналу у готельному бізнесі й туристичній діяльності Ви знаєте?

19. Як проводиться експертна оцінка управлінських працівників?

20. Рух і професійний розвиток персоналу.

21. Плинність кадрів у готельному бізнесі й туристичній діяльності.

22. Підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації персоналу.

23. Природа конфлікту, його сутність та причини виникнення.

24. Типи конфліктів: внутрішньоособистий, міжособистий, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт, прихований конфлікт.

25. Які методи вирішення конфліктів у готельному бізнесі й туристичній діяльності Ви знаєте?

26. Які дії керівника при вирішенні конфліктів?

27. Які способи вирішення конфліктів Ви знаєте?

### **Теми рефератів**

1. Зміст і особливості управлінської праці в туристичних фірмах і готелях.

2. Основні напрямки раціональної організації праці.

3. Стимулювання праці менеджерів.
4. Розподіл управлінських повноважень.
5. Взаємозв'язок завдань розподілу праці в управлінні трудовими колективами.
6. Сучасні засоби технічного забезпечення і механізація праці.
7. Зміст і види управлінських рішень.
8. Індивідуальні стилі прийняття рішень.
9. Умови ефективності управлінських рішень.
10. Організація і контроль за виконанням рішень.
11. Роль керівних кадрів у забезпеченні ефективності управління фірмою.
12. Підбір і відбір персоналу на робочі місця.
13. Ринки робочої сили: переваги і недоліки внутрішнього і зовнішнього ринку.
14. Оцінка та прийняття на роботу претендентів.
15. Експертна оцінка управлінських працівників.
16. Підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації персоналу.
17. Природа конфлікту, його сутність та причини виникнення.
18. Типи конфліктів: внутрішньоособистий, міжособистий, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт, прихований конфлікт.
19. Дії керівника при вирішенні конфліктів.

*Література:* основна [7; 9; 17; 18; 27; 30; 34; 37; 40; 42; 49; 52; 53; 55;  
62; 66–68];

додаткова [2; 3; 5; 6]

**Тема 10. Договірні відносини в туристичному та готельному бізнесі. Ділові наради та перемовини**

1. Нормативно-правова база договірних відносин у готельному й туристичному бізнесі.
2. Типові угоди щодо надання послуг.
3. Міжнародні контракти.

4. Регулювання ГАТС.
5. Пошук міжнародного партнера у туристичному бізнесі.
6. Міжнародні ярмарки та виставки.
7. Інтернет.
8. Міжнародні довідники на паперових та електронних носіях.
9. Роль інфраструктури туризму в його регіональному розвитку.
10. Перспективи розвитку вітчизняного туристичного бізнесу.
11. Концентрація розвитку туризму та курортів в Україні у XXI ст.
12. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства: укрупнення готелів та готельних мереж і зростання кількості дрібних приватних закладів гостинності.
13. Посередники у готельному бізнесі.
14. Ділові наради, їх завдання, організація та ефективність.
15. Ділові перемовини: проблематика, підготовка, проведення, завершення та аналіз результативності.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Назвіть нормативно-правову базу, яка регламентує договірні відносини у готельному й туристичному бізнесі.
2. Назвіть типові угоди щодо надання послуг.
3. Які міжнародні контракти у сфері готельного бізнесу та туристичної діяльності Ви знаєте?
4. Пошук міжнародного партнера у туристичному бізнесі.
5. Міжнародні ярмарки та виставки.
6. Міжнародні довідники на паперових та електронних носіях.
7. Яка роль інфраструктури туризму в його регіональному розвитку?
8. Перспективи розвитку вітчизняного туристичного бізнесу.
9. Концентрація розвитку туризму та курортів в Україні у XXI ст.
10. Назвіть сучасні тенденції розвитку готельного господарства: укрупнення готелів та готельних мереж і зростання кількості дрібних приватних закладів гостинності.

11. Посередники у готельному бізнесі.
12. Ділові наради, їх завдання, організація та ефективність.
13. Ділові перемовини: проблематика, підготовка, проведення, завершення та аналіз результативності.

### **Теми рефератів**

1. Нормативно-правова база договірних відносин у готельному й туристичному бізнесі.
2. Типові угоди щодо надання послуг.
3. Пошук міжнародного партнера у туристичному бізнесі.
4. Міжнародні ярмарки та виставки.
5. Міжнародні довідники на паперових та електронних носіях.
6. Роль інфраструктури туризму в його регіональному розвитку.
7. Перспективи розвитку вітчизняного туристичного бізнесу.
8. Концентрація розвитку туризму та курортів в Україні у XXI ст.
9. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства: укрупнення готелів та готельних мереж і зростання кількості дрібних приватних закладів гостинності.
10. Ділові наради, їх завдання, організація та ефективність.
11. Ділові перемовини: проблематика, підготовка, проведення, завершення та аналіз результативності.

*Література:* основна [1; 2; 6; 8; 16; 23; 28; 30; 33; 35; 36; 38; 45; 48; 50; 51; 62; 65];  
додаткова [2; 3; 5; 6]

### **Тема 11. Керівництво: влада, стиль, авторитет, ефективність**

1. Стилi керівництва підприємством.
2. Авторитарний, ліберальний, демократичний стилі керівництва.
3. Формальне та неформальне лідерство.
4. Поінформованість, ініціативність керівника, обстоювання власної думки, здатність до прийняття управлінських рішень та критичного аналізу.
5. Ділове спілкування з партнерами та співробітниками.

6. Економічна та соціальна ефективність управління.
7. Ефективність організаційної структури та управління персоналом.

### **Питання для самоконтролю**

1. Які стилі керівництва підприємством у готельному бізнесі і туристичній діяльності Ви знаєте?
2. Авторитарний, ліберальний, демократичний стилі керівництва.
3. Формальне та неформальне лідерство.
4. Поінформованість, ініціативність керівника, обстоювання власної думки, здатність до прийняття управлінських рішень та критичного аналізу.
5. Як проводиться ділове спілкування з партнерами та співробітниками у готельному бізнесі й туристичній діяльності?
6. Як визначити економічну та соціальну ефективність управління?
7. Ефективність організаційної структури та управління персоналом у готельному бізнесі й туристичній діяльності.

### **Теми рефератів**

1. Авторитарний, ліберальний, демократичний стилі керівництва.
2. Поінформованість, ініціативність керівника, обстоювання власної думки, здатність до прийняття управлінських рішень та критичного аналізу.
3. Ділове спілкування з партнерами та співробітниками.
4. Економічна та соціальна ефективність управління.
5. Ефективність організаційної структури та управління персоналом.

*Література:* основна [12; 13; 15; 20; 24; 26; 31; 37; 46; 56; 58; 60; 61];  
додаткова [1; 2; 4; 6]

## **ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ**

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

Під час виконання контрольної роботи студенти закріплюють теоретичні знання з дисципліни «Технологія обслуговування в туристичних

комплексах і готелях». 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) у 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, крім того, 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, зазвичай, 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.

### Зразок оформлення титульної сторінки контрольної роботи

Індекс групи _____ _____
Прізвище, ім'я, по батькові студента _____ _____
Домашня адреса _____ _____ _____
Найменування організації, посада _____ _____ _____
<b>Контрольна робота</b>
з дисципліни: _____ _____ _____
за темою (розділом навчального плану): _____ _____ _____
Прізвище та ініціали викладача _____ _____
Київ 20_

## Приклад складання плану контрольної роботи реферативного типу

### *ПЛАН КОНТРОЛЬНОЇ (РЕФЕРАТИВНОЇ) РОБОТИ*

за темою “Здібності керівника та його авторитет”

Вступ .....	3
1. Здібності керівника та їх характеристика	
а) професійно-психологічна підготовленість .....	4
б) організаторські здібності.....	7
в) педагогічні здібності .....	10
2. Авторитет керівника в колективі	
а) вплив авторитету на ефективність керівництва .....	12
б) риси особистості авторитетного керівника .....	14
в) шляхи формування авторитету .....	15
Висновки .....	18
Список літератури .....	19

### **Виклад змісту контрольної роботи**

Зібраний, вивчений і опрацьований матеріал за темою викладається відповідно до запропонованого плану контрольної роботи, за яким кожний розділ починається з нової сторінки.

Сторінки нумеруються у правому верхньому куті. Таблиці, схеми, рисунки повинні мати назву. На конкретні дані з першоджерел робляться посилання.

Із додержанням перелічених вимог контрольна робота подається на факультет заочної (дистанційної) форми навчання Міжрегіональної Академії управління персоналом у термін, визначений графіком.

### **ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ**

1. Підприємства, що надають послуги з розміщення туристів.
2. Транснаціональні корпорації в міжнародній торгівлі готельними послугами.
3. Ділове спілкування як важливий чинник успішного управління готелем або турфірмою.

4. Готельне господарство України: сучасний стан і перспективи розвитку.
5. Міжнародне торговельне право та його застосування у міжнародній торгівлі туристичними та готельними послугами.
6. Особливості управління великими фірмами-туроператорами на світових ринках.
7. Сучасні готельні та суміжні послуги.
8. Зміст і структура міжнародних контрактів на туристичне і готельне обслуговування.
9. Проаналізувати сильні та слабкі сторони організаційної структури управління конкретної туристичної фірми.
10. Міжнародний поділ праці як чинник розвитку та поглиблення співробітництва у готельному бізнесі.
11. Сучасний стан і розвиток управлінських структур у туризмі.
12. Міжнародні контракти у туристичному та готельному бізнесі: особливості їх укладання та реалізації.
13. Головні проблеми, що стоять перед підприємствами готельного бізнесу й туризму у зв'язку з поглибленням глобалізації.
14. Вплив, який здійснюють регіональні та глобальні об'єднавчі процеси на розвиток міжнародного туризму.
15. Залежність рівня конкуренції у туристичній галузі від рівня економічного розвитку країни.
16. Спільні та відмінні риси інтернаціоналізації та глобалізації світового ринку готельних послуг.
17. Особливості сучасних конкурентних переваг міжнародних і регіональних туроператорів.
18. Вплив розвитку сучасних засобів зв'язку на еволюцію міжнародного туризму.
19. Особливості міжнародної конкуренції у сучасних умовах розвитку ринку готельних послуг.

20. Вплив стану розвитку ринку готельних послуг на характер конкуренції у галузі.
21. Визначити найхарактерніші риси сучасного стану міжнародного туризму.
22. Регіональні чинники впливу на міжнародний туризм і готельне господарство.
23. Глобальні чинники впливу на міжнародний туризм і готельний бізнес.
24. Роль, місце та види готелів, що розташовані у туристичних центрах.
25. Організація та планування сучасної готельної справи.
26. Соціальний та культурний вплив зовнішнього оточення на розвиток готельного господарства на світових ринках.
27. Основні тенденції розвитку зеленого туризму в світі.
28. Причини вибору форми відпочинку сучасними туристами.
29. Чинники впливу на вибір готелю та умов проживання й харчування.
30. Рушійні сили міжнародного туризму, їх вплив на організацію туристичного бізнесу.
31. Основні підходи до вивчення світових туристичних потоків.
32. Чинники впливу на здійснення вибору туристичного маршруту.
33. Головні країни та регіони, що приймають міжнародні туристичні потоки.
34. Сучасна практика сертифікації готельних послуг в економічно розвинених країнах.
35. Вплив показника забезпеченості готелями в країні (регіоні) на їх сертифікацію.
36. Порядок оформлення туристичного ваучера та страхового поліса.
37. Ресурси Інтернету у сфері готельного бізнесу й туризму.
38. Міжнародні стандарти якості готельних й туристичних послуг.
39. Міжнародні сертифікати якості готельних послуг.
40. Сутність і методи реалізації продуктів туристичного та готельного бізнесу.
41. Розрахунки клієнтів з готелями і турфірмами.

42. Сучасні інформаційні технології туристичних фірм та об'єктів готельного комплексу.
43. Пошук і започаткування міжнародних зв'язків туристичної фірми у сфері транспортного обслуговування.
44. Сутність екскурсійної стратегії туристичного підприємства.
45. Прийняття та контроль виконання управлінських рішень з організації міжнародних перевезень туристів.
46. Стимулювання прийняття та реалізації конкурентоспроможних управлінських рішень у туризмі.
47. Методики проведення екскурсій.
48. Використання власного та орендованого транспорту для розвитку перспективних напрямів туристичного бізнесу.
49. Аналіз фінансового стану підприємства готельного бізнесу.
50. Конкурентоспроможність туристичної галузі країни.
51. Завдання та функції органів управління туризмом.
52. Основні засоби розповсюдження реклами в туризмі.
53. Сучасні критерії визначення необхідних основних та супутніх послуг у туристичному та готельному бізнесі
54. Специфіка виконання міжнародного контракту щодо надання туристичних послуг.
55. Специфічні риси співпраці туристичного та рекламного бізнесу.
56. Приватний сектор житла у наданні послуг гостинності.
57. Туризм як провідний чинник світової глобалізації.
58. Міжнародні компанії та ТНК у туристичному та готельному бізнесі.
59. Роль готельного бізнесу в глобалізації третинного сектору.
60. Механізація праці у сфері готельного бізнесу.
61. Інформаційні джерела підтримки праці менеджера туристичної фірми.
62. Сучасні джерела прискорення виконання замовлень і бронювань готельних послуг.

63. Готельне господарство України в контексті підготовки до чемпіонату Європи з футболу Євро-2012.
64. Підвищення кваліфікації персоналу готельного господарства.
65. Концептуальні підходи щодо професійної підготовки у провідних державах-акцепторах світового туризму.
66. Міжнародні інформаційні джерела підтримки праці менеджера туристичної фірми чи готелю.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

### *Основна*

1. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18.11.2003 р. № 1282-IV.
2. Господарський кодекс України. Прийнято Верховною Радою України 16.01.2003 р. № 436-IV // Офіц. вісн. України. – 2003. – № 11.
3. *Александрова А. Ю.* Международный туризм. – М.: Аспект Пресс 2001. – 464 с.
4. *Бабарицька В., Малиновська О.* Менеджмент туризму. Туроперейтинг. – К.: Альтерпрес, 2004. – 156 с.
5. *Балабанов Н. Т., Балабанов А. Н.* Экономика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 173 с.
6. *Бейдик О. О.* Українсько-російський словник термінів і понять з географії туризму та рекреаційної географії. – К.: Вид-во КДУ, 1997. – 188 с.
7. *Борисов К. Г.* Международный туризм и право: учеб. пособие – М.: НИМП, 1999. – 352 с.
8. *Дахно І. І.* Міжнародна торгівля: навч. посіб. – К.: МАУП, 2004. – 312 с.
9. *Дахно І. І.* Міжнародне економічне право: навч. посіб. – К.: МАУП, 2000. – 160 с.
10. *Дахно І. І.* Міжнародне приватне право: навч. посіб. – К.: МАУП, 2001. – 312 с.

11. *Дахно І. І., Кобржицький В. В., Куценко В. М.* та ін. Зовнішньоекономічна діяльність: навч. посіб. – К.: Центр навч. л-ри, 2006. – 360 с.
12. *Друкер П.* Управление, нецеленное на результаты: пер. с англ. – М.: Технолог. Шк. Бизнеса, 1994. – 200 с.
13. *Дурович А. П.* Маркетинг в туризме: учеб. пособие. — Минск, 2001. – 280 с.
14. *Дурович А. П.* Реклама в туризме: учеб. пособие. – М.: «Новое знание», 2003. – 254 с.
15. *Жолдак В.* Менеджмент спорта и туризма. – М., 2001. – 342 с.
16. *Кабушкин Н. И.* Менеджмент туризма: учеб. пособие. – Минск, 2001.
17. *Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. – Минск: Новое знание, 2000.
18. *Квартальнов В. А., Сенин В. С.* Организация туристско-экскурсионного обслуживания. – М., 1987.
19. *Котлер Ф.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.:ЮНИТИ, 2000. – 312 с.
20. *Котлер Ф.* Маркетинг-менеджмент. – СПб.: Питер, 2003. – 752 с.
21. *Крилова Н. В.* Управління міжнародними торговельними операціями: навч. посіб. – К.: МАУП, 2008. – 232 с.
22. *Критсотакис Я. Г.* Торговые выставки и ярмарки: Техника участия и коммуникации. – М.: Ось-89, 1997. – 224 с.
23. Менеджмент: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / за ред. Г. В. Щокіна, М. Ф. Головатого, О. В. Антонюка, В. П. Сладкевича. – К.: МАУП, 2007. – 816 с.
24. Менеджмент туризма: учебник / под. ред. В. А. Квартальнова. – М.: Финансы и статистика, 1996. – 424 с.
25. *Мунін Г. Б., Тимошенко З. І., Самарцев Є. В.* та ін. Маркетинг туризму: навч. посіб. – К.: Вид-во Європ. ун-ту., 2006. – 324 с.

26. *Сенин В. С.* Организация международного туризма: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 400 с.
27. *Сокол Т. Г.* Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посіб. – К.: Рокор. 2001. – 200 с.
28. *Сокол Т. Г.* Основы туризмознавства: навч. посіб. – К.: Ред Лайн, 1999. – 77 с.
29. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб. / за ред. В. К. Федорченка. – К.: Вища шк., 2001. – 237 с.
30. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / за ред. С. І. Дорогунцова. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.
31. *Волков Ю. Ф.* Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 348 с.
32. WTO Тенденции и методики развития мирового туризма: Практический курс. – Мадрид: WTO, 2003.
33. *Гейк Пол, Джексон Питер.* Вчись аналізувати ринок. Методика і практика. – Львів: Сейбр-Світло, 1995. – 270 с.
34. *Герчигова И. Н.* Международное коммерческое дело: Практикум учебное пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 1999. – 527 с.
35. *Герчигова И. Н.* Международное коммерческое дело: учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ - ДАНА. 2001. – 671 с.
36. *Грин Роберт.* 48 законов власти / пер. с англ. Е. Я. Мичуновой. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2005. – 576 с.
37. *Дегтярева О. Н.* Организация и техника внешнеторговых операций – М.: Дата Стром, 1992. – 192 с.
38. *Драбик І.* Управління підприємством на міжнародному ринку // Економіка та держава. – 2007. – № 8. – С. 8–9.
39. Економічний розвиток і державна політика. Практикум. Вип.6 / за ред. Ю. Єханурова, І. Розпутенка. – К.: КІС, 2002. – 264 с.
40. *Ефремова М. В.* Основы технологии туристического бизнеса: учебное пособие. М.: Ось-89, 1999. – 192 с.



41. *Жук М. В.* Комерційні відносини України: підручник. – Чернівці: Рута, 2003. – 576 с.
42. *Кобржицький В. В.* Сучасні проблеми корпоративного управління в Україні // Економіка та держава. – 2005. – № 11. – С. 15–17.
43. *Кобржицький В. В.* Туристический менеджмент в Украине: вчера, сегодня, завтра // Персонал. – 1999. – № 1. – С. 52–56.
44. *Кобржицький В. В.* Чорнобильське віддзеркалення проблем управління // Сучасні проблеми розвитку економіки України: Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. 20 трав. 2006 р. – К.: МАУП, 2007. – 340 с.
45. *Кобржицький В. В.* Якісна спеціальна освіта – запорука підготовки кваліфікованих туристичних менеджерів ХХІ ст. // Персонал. – 1999. – № 4 (додаток). – С. 251–255.
46. *Кузик С. П., Олесевич Д. Л.* Менеджмент туризму в регіоні // Регіональна економіка. – 1999. – № 1. – С. 103–108.
47. *Миллер С.* Как использовать торговые выставки с максимальным эффектом: пер. с англ. – М.: ИД «Довгань», 1998. – 126 с.
48. Митний кодекс України та нормативно-правові акти, що регулюють його застосування: зб. доп. / уклад. П. В. Пашко, В. П. Науменко. – К.: Знання, 2004. – 734 с.
49. Міждержавний стандарт ДЕСТ 28681.2-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги». – К.: Держстандарт України, 1996.
50. Міждержавний стандарт ДЕСТ 28681.2-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування: Проектування туристичних послуг». – К.: Держстандарт України, 1996.
51. *Мойсеева Н. К.* Стратегическое управление туристической фирмой. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 201 с.
52. *Папирян Г. А.* Международные экономические отношения: Экономика туризма. – М.: Финансы и статистика, 1998. – 208 с.
53. *Папирян Г. А.* Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). – М.: ОАО «НПО «Изд-во Экономика», 2000. – 207 с.

54. Планирование на предприятии туризма: учеб. пособие для вузов / под ред. Е. Н. Богданова. – СПб.: ИД «Бизнес-пресса», 2003. – 288 с.
55. *Портер М.* Международная конкуренция. – М.: Междунар. отношения, 1993. – 896 с.
56. Правова база України з питань в'їзду та виїзду громадян // Зб. законодавчих та нормат. актів / М. І. Камлик. – К.: Атіка, 2003. – 204 с.
57. Правове регулювання зовнішньоекономічної діяльності: навч. посіб. / за ред. О. Х. Юлдашева. – К.: МАУП, 2005. – 272 с.
58. Правове регулювання туристичної діяльності / за ред. В. К. Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
59. *Сладкевич В. П.* Стратегічний менеджмент: навч. посіб. – К.: МАУП, 2008.
60. Стимулирование международного туризма в XXI веке / Годфри Харрис и др. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 237 с.
61. Туристична діяльність: нормативна база / О. М. Роїна. – К.: КНТ, 2005 – 448 с.
62. Экономика современного туризма / под ред. Г. А. Карповой. – М.; СПб.: Торг. дом «Герда», 1998. – 412 с.

#### *Додаткова*

1. *Герасименко В. Г.* Основы туристского бизнеса: учеб. пособие. – Одесса: Черноморье, 1997. – 160 с.
2. *Сладкевич В. П., Чернявський А. Д.* Менеджмент організацій: навч. посіб. – К.: МАУП, 2007. – 198 с.
3. *Левченко М. О.* Конкурентоспроможність ринку товарів України в умовах глобалізації // III Міжнар. наук.-практ. конф. – К.: МАУП, 2008.
4. *Феонова Л. А.* Внешнеторговые контракты. Сборник договоров, комментарии. – М.: ПРИОР, 2001. – 432 с.
5. *Цупрун М. Д.* Діяльність міжнародних організацій. – К.: Наука, 2007. – 348 с.
6. *Чернявський А. Д.* Антикризове управління підприємством: навч. посіб. – К.:МАУП, 2006. – 256 с.

7. *Чернявський А. Д., Кобржицький В. В.* Корпоративне управління: навч. посіб. – К.: МАУП, 2006. – 208 с.