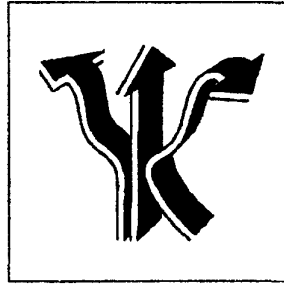


**Приватне акціонерне товариство «Вищий навчальний заклад
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»**



МАУП

**Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів
з дисципліни**

«Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу»

(для магістрів)

Київ-2018

Підготовлено професором МКА Кобржицьким В.В.

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри організації туристичної діяльності (Протокол № 3 від 25 жовтня 2018 року)

Затверджено на засіданні Вченої ради Навчально-наукового інституту міжнародних відносин та соціальних наук (Протокол № 2 від 26 вересня 2018 року)

Кобржицький В.В. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу” (для магістрів). – К.: МАУП, 2018. – 29с.

Методична розробка містить пояснювальну записку, тематичний план дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу”, методичні вказівки для самостійного вивчення кожної теми, контрольні питання, критерії оцінювання знань студентів при підсумковому контролі, список літератури.

© Міжрегіональна академія управління персоналом (МАУП), 2018

Пояснювальна записка

Самостійна робота студентів є важливою складовою частиною навчального процесу, що сприяє активізації засвоєння знань, умінь та навичок студентами та їх практичній реалізації, допомагає формуванню у студентів умінь навчатися, та одночасно є високоефективним засобом опанування навчального матеріалу у вільний від обов'язкових навчальних занять час.

Метою самостійної роботи магістрантів є сприяння кращому засвоєнню навчальної програми дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу” в повному обсязі, формування самостійності як особистісної риси та важливої професійної якості, сутність якої полягає в умінні планувати, організовувати, систематизовувати та контролювати власну перспективну та повсякденну діяльність.

Мета вивчення дисципліни полягає: у засвоєнні навчальної програми дисципліни „Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу” в повному обсязі з метою формування самостійності економічного та управлінського мислення як особистісної риси та важливої професійної якості, сутність якої полягає в умінні планувати, систематизувати та контролювати власну перспективну та повсякденну діяльність в якості керівників середньої та вищої ланки сучасного туристичного чи готельного підприємства.

Найважливішим завданням даної навчальної дисципліни є підготовка майбутніх менеджерів туристичного й готельного бізнесу до практичної діяльності та оперативній адаптації до змін, що постійно відбуваються у зовнішньому середовищі організації.

Об'єктом вивчення дисципліни є організація, функціонування та управління сучасним туристичним та готельним бізнесом, вітчизняний та світовий ринки туристичних і готельних послуг, міжнародні угоди в галузі торгівлі цими видами послуг, міжнародні, регіональні та вітчизняні профільні організації, що здійснюють регулювання та управління туризмом і готельним господарством.

Предметом дисципліни є вивчення досвіду вітчизняних і міжнародних підприємств по наданню туристичних і готельних послуг юридичним та фізичним особам і управління такими підприємствами, діяльність національних і міжнародних організацій, що здійснюють регулювання міжнародної торгівлі туристичними й готельними послугами та управління цими видами діяльності.

Увесь зміст самостійної роботи студента з дисципліни „Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу” визначається навчальною програмою дисципліни, методичними матеріалами, завданнями викладача.

Самостійна робота студента забезпечується системою навчально-методичних засобів, передбачених для вивчення навчальної дисципліни “Менеджмент туризму та готельного господарства”: підручниками,

навчальними та методичними посібниками, методичними матеріалами для самостійної роботи студентів, конспектом лекцій тощо.

Після засвоєння навчальної дисципліни студент повинен знати:

- теоретичні основи управління туристичною бізнесом і готельним господарством;
- функції, принципи та методи управління підприємствами туристичного та готельного бізнесу;
- порядок управління закладами сфери послуг, технологію процесів обслуговування клієнтів туристичної фірми та готельного комплексу.

Також студент повинен уміти:

- правильно оцінювати процеси, що відбуваються у сучасній діловій активності в туристичному й готельному бізнесі;
- визначати сучасні тенденції у галузевій та регіональній міжнародній торгівлі туристичними й готельними послугами;
- розробляти технології обслуговування клієнтів готельних комплексів;
- налагоджувати договірні відносини в бізнесі;
- розуміти та опановувати найновіші досягнення в управлінні сучасними підприємствами туристичного та готельного бізнесу;
- приймати ефективні управлінські рішення;
- проводити ділові наради та управляти персоналом підприємства;
- уміло використовувати набуті теоретичні знання у своїй практичній професійній діяльності.

Самостійна робота студентів з навчальної дисципліни „Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу” організовується з дотриманням наступних вимог:

- обґрунтування необхідності завдань загалом, а також конкретного завдання зокрема;
- надання детальних методичних рекомендацій щодо виконання роботи;
- надання можливості студентам виконувати творчі роботи, що відповідають умовно-професійному рівню засвоєння знань, при цьому не обмежуючи їх виконанням стандартних завдань;
- підтримання постійного зворотного зв'язку зі студентами у процесі виконання самостійної роботи.

Перелік завдань для самостійної роботи, форми її організації та звітності, термін виконання та кількість балів, які можна отримати за виконання завдань, визначаються викладачем кафедри при розробці робочої навчальної програми дисципліни (розділу "Самостійна робота студентів").

Студенти, які розпочинають вивчати дисципліну “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу”, повинні бути поінформовані викладачем щодо організації самостійної роботи, її форм та видів, термінів виконання, форм контролю та звітності, кількості балів за виконання завдань тощо.

Організація та контроль процесу й змісту самостійної роботи та її результатів здійснюються викладачами кафедри.

Оцінки (бали), одержані студентами за виконання різних видів самостійної роботи, фіксуються викладачами і повинні бути доведені до відома студентів.

1. Тематичний план дисципліни

“Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу”

№ з/п	Назва змістового модуля і теми
Змістовий модуль I.	
Теоретичні основи управління туризмом і готельним господарством	
1	Ключові терміни, визначення і поняття, управлінські категорії туризму та гостинності
2	Система та структура управління туристичним і готельним бізнесом
3	Функції, принципи та методи управління туристичною і готельною справою
4	Маркетингові засади управління туризмом і готельним господарством
Змістовий модуль II.	
Менеджмент туристичних і готельних підприємств	
5	Становлення підприємств туристичного та готельного бізнесу
6	Особливості ліцензування, сертифікації, стандартизації та звітності туристичному та готельному бізнесі
7	Управління асортиментом туристичних послуг
8	Партнери і договірні відносини в туристичному та готельному бізнесі
9	Ділові наради та перемовини. Управлінські рішення. Управління конфліктами в організації. Антикризовий менеджмент.
10	Менеджмент персоналу туристичної фірми та готельного закладу
11	Менеджмент підприємства: влада, стиль, авторитет, ефективність

2.Методичні вказівки для самостійного вивчення кожної теми

Змістовий модуль I. Теоретичні основи управління туризмом і готельним господарством

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

Поняття туризму й гостинності. Туристичні та готельні послуги. Розвиток туристичної індустрії та готельного господарства в Україні. Поняття готельного і туристичного бізнесу: класифікація туризму й гостинності за видами і формами. Сучасні чинники розвитку туризму та гостинності.

Тема рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Туризм як світове соціально-культурне явище.
3. Стан розвитку туризму в західноєвропейських країнах.
4. Історія розвитку туризму на теренах України.
5. Актуальні проблеми розвитку готельного бізнесу в Україні.
6. Актуальні проблеми управління туристичними підприємствами в Україні.
7. Особливості туристичного та готельного бізнесу як об'єктів управління.
8. Значення туристичної галузі для поліпшення ситуації на ринку послуг.
9. Законодавче регулювання готельного бізнесу в Україні.
10. Правове забезпечення туризму в Україні.

Контрольні питання та навчальні завдання

1. Сутність поняття «туристичні послуги».
2. Сутність поняття «готельні послуги».
3. Сутність поняття «туристичний продукт».
4. Сучасний комплекс готельних послуг.
5. Основні форми туризму.
6. Місце міжнародного туризму в сучасній світовій економіці.
7. Історичний огляд розвитку туризму.
8. Історичний огляд розвитку готельного господарства.
9. Основні та супутні туристичні послуги.
10. Основні та супутні готельні послуги.

Тести для самоконтролю

1. Під терміном «туризм» слід розуміти:

- а) можливість задоволення духовних потреб та інших прав людини при переїзді з місця постійного до місця тимчасового проживання;

б) тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування;

в) спеціальну форму переміщення осіб із місця їх постійного проживання на короткий термін;

г) подорож особи до іншої місцевості чи населеного пункту на термін, що перевищує 24 години.

2. Сучасний готель- це:

а) підприємство, що надає спеціальні послуги подорожнім;

б) суб'єкт підприємницької діяльності, що виробляє та реалізує послуги по розміщенню осіб;

в) місце тимчасового проживання людей, які з різних причин опинились не в пункті свого постійного проживання;

г) підприємство, що надає специфічні послуги з розміщення, харчування та ін. За відповідну плату особам, які потребують їх у певний момент відповідно до їх життєвих обставин.

3. Туристичний продукт -це:

а) попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, котрий поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізуються або пропонуються для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, розміщення та інші туристичні послуги (організація відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

б) використання наявних ресурсів для організації якісного відпочинку громадян за попередньо встановленою ціною на подібні послуги;

в) комплекс туристичних послуг;

г) пропонований для реалізації на ринку комплекс туристичних і суміжних послуг у кількості не менше трьох за попередньо встановленою ціною.

4. Сучасний розвиток готельної інфраструктури в Україні:

а) можна вважати цілком задовільним;

б) можна вважати досить непоганим попри наявні деякі незначні недоліки організації та недостатньої інноваційної діяльності суб'єктів підприємницької діяльності;

в) недостатній та потребує інтенсивного планомірного розвитку;

г) незадовільний.

5. Законодавчими актами, що регулюють діяльність підприємств туристичної галузі є такі:

а) Закони України, Постанови Кабінету міністрів, накази профільних міністерств та відомств;

б) Закон України "Про господарські товариства", Господарський кодекс України, Митний кодекс України, Закон України "Про підприємства", Закон України "Про підприємництво в Україні", Закон України "Про туризм" та ін.;

в) Закон України "Про Кабінет Міністрів України", Закон України "Про туризм"; Закон України "Про господарські товариства", Господарський кодекс України, Митний кодекс України та ін.;

г) Закон України " Про власність", Закон України "Про підприємництво", Закон України "Про підприємства в Україні", Закон України "Про внесення змін до закону України "Про туризм", Закон України "Про господарські товариства", Господарський кодекс України, Митний кодекс України та ін.

Література: 1,2,10-14,18,28

Тема 2. Система та структура управління туризмомі готельним господарством

Соціальні та економічні функції туризму. Екологія і туризм.

Вплив політики на розвиток туризму. Сучасні технології, що забезпечують розвиток туризму.

Туристичний регіон. Сфера його діяльності та інфраструктура.

Підприємства туристичної галузі. Класифікація туристичних підприємств. Поняття структур управління туризмом, формальні й неформальні організації туризму.

Готельні й туристичні комплекси. Чинники, що визначають розвиток готельного й туристичного комплексів.

Готельні мережі національного, регіонального та світового значення.

Основні світові тенденції розвитку туризму й готельного бізнесу. Особливості та проблеми функціонування українських готельних комплексів.

Вплив глобальних і регіональних чинників на еволюцію управління сучасними готелями та готельними комплексами.

Управління та проектування організаційних структур туристичних і готельних підприємств.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Специфіка процесів інтернаціоналізації та глобалізації третинного сектору економіки.
3. Міжнародний туризм як чинник впливу на довкілля.
4. Інтернаціоналізація сучасного туристичного та готельного бізнесу.
5. Історія розвитку світових готельних мереж..
6. Взаємовплив розвитку світового ринку послуг та світового готельного бізнесу.
7. Вплив загострення конкурентної боротьби у сфері туризму на розвиток готельного господарства.
8. Сучасні поліфункціональні готельні комплекси.
9. Світові тенденції у формуванні міжнародних готельних мереж.
10. Сучасний туристичний регіон.

Контрольні питання та навчальні завдання

1. Основні причини процесів глобалізації світового туризму.

2. Головні проблеми, що стоять перед підприємствами готельного бізнесу й туризму у зв'язку з поглибленням глобалізації.
3. Вплив, який здійснюють регіональні та глобальні об'єднавчі процеси на розвиток міжнародного туризму.
4. Залежність рівня конкуренції в туристичній галузі від рівня економічного розвитку країни (дестинації).
5. Спільні та відмінні риси інтернаціоналізації та глобалізації світового ринку готельних послуг.
6. Глобалізація маркетингових комунікацій у готельному й туристичному бізнесі.
7. Особливості сучасних конкурентних переваг міжнародних і регіональних туроператорів.
8. Сучасні структури управління міжнародним туризмом.
9. Особливості міжнародної конкуренції в сучасних умовах розвитку ринку готельних послуг.
10. Сучасні готельні комплекси.

Тести для самоконтролю

1. Кілька готелів, що належать одному власнику і знаходяться в межах однієї країни складають:

- а) міжнародну готельну мережу;
- б) готельну мережу національного рівня;
- в) готельну мережу регіонального рівня;
- г) правильної відповіді немає.

2. Загострення конкурентної боротьби на ринку готельних послуг:

- а) має вирішальний вплив на розвиток міжнародного туризму;
- б) не має істотного впливу на розвиток туристичного бізнесу;
- в) негативно впливає на туристичний бізнес;
- г) позитивно впливає на туристичний бізнес.

3. На формування конкурентних переваг туристичних агенцій певної країни у глобальному масштабі мають вплив наступні чинники:

- а) політична стабільність, прозорість державної влади, багатопартійність, захист прав людини, гармонізація національного законодавства з міжнародними правовими нормами;
- б) діяльність вітчизняних підприємств та організаційна міжнародних ринках, конфесійна та національна толерантність, захист прав людини;
- в) рекламна діяльність вітчизняних виробників, політична та економічна стабільність у державі, багатопартійність та структурованість представницьких органів влади;
- г) низький рівень корупції, політична стабільність, прозорість владних структур, ефективна діяльність вітчизняних маркетологів, гармонізація законодавства з міжнародними правовими нормами.

4. Світовими тенденціями, що активно сприяли втраті колишнього значення державних і митних кордонів та глобалізації світової економіки є наступні:

а) міжнародна економічна інтеграція, зростання ролі ТНК, міжнародна спеціалізація виробництва і торгівлі товарами та послугами, розширення експорту прямих інвестицій з Північної Америки, Західної Європи та Східної Азії;

б) глобалізація фінансів, третинного сектору економіки, управлінських функцій та проблем довкілля;

в) відповіді «а» та «б» правильні;

г) правильних відповідей немає.

5. Конкурентні переваги країни мають забезпечувати національну безпеку та відповідати національним інтересам на таких рівнях:

а) основних інтересів – створення умов для набуття та збереження стратегічної стійкості країни;

б) внутрішніх інтересів – забезпечення процесів формування і розвитку країни;

в) зовнішніх інтересів – забезпечення розвитку країни як суб'єкта світового господарства;

г) усі відповіді правильні.

Література: 4,7,8,10,11,17,18,20,24,31,33,34,35

Тема 3. Географія попиту на туристичний і готельний продукти, їх соціально-економічне значення.

Сутність і взаємозв'язок функцій управління. Характеристика основних функцій управління туризмом і гостинністю: планування, організація, координація, мотивація і контроль.

Принципи управління. Загальні принципи управління. Часткові принципи управління.

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

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.

2. Поєднання різних методів управління готельним і туристичним бізнесом – запорука його успіху.

3. Еволюція туристичного менеджменту.

4. Основні функції управління туристичним і готельним бізнесом.

5. Сучасні готелі як важлива ознака туристського регіону.

6. Використання переваг оригінальності та національної особливості в досягненні найліпших результатів готельними комплексами.

7. Взаємозалежність стану охорони довкілля та розвитку готельної й туристичної галузі країни, регіону.

8. Загальні та часткові принципи управління туристичними та готельними підприємствами.

9. Економічні та неекономічні методи управління в туризмі та готельному господарстві.

10. Самоуправління та колективне управління в туризмі та готельному господарстві.

Контрольні питання та навчальні завдання

1. Визначити найхарактерніші риси сучасного стану міжнародного туризму.

2. Регіональні чинники впливу на міжнародний туризм і готельне господарство.

3. Принципи управління підприємствами.

4. Загальні принципи управління.

5. Часткові принципи управління..

6. Методи управління в туризмі.

7. Економічні методи управління.

8. Соціально-психологічні методи управління..

9. Функції управління туризмом і гостинністю.

10. Самоуправління.

Тести для самоконтролю

1. Сучасний світовий ринок туристичних і готельних послуг характеризується тим, що між собою конкурують на ньому:

а) галузі;

б) підприємства;

в) держави;

г) інвестори.

2. До головних світових туристичних центрів належать:

а) Австралія та Нова Зеландія;

б) країни Південної Америки;

в) країни центральної Азії;

г) країни Західної Європи.

3. Подорож за кордон для участі в науково-практичній конференції може бути віднесена до:

а) наукового туризму;

б) ділового туризму;

в) ділового відрядження;

г) відпочинку.

4. Значні досягнення певної національної туристичної фірми в сучасних умовах господарювання зумовлюються:

а) характером попиту на її туристичні продукти та розвитком суміжних галузей економіки;

б) наявністю та структурою виробничих ресурсів, стратегією фірми на національному ринку та рівнем менеджменту;

- в) відповіді «а» та «б» правильні;
- г) правильної відповіді немає.

5. Рівень стандартних та ексклюзивних видів послуг, що надаються в готелях для іноземних та вітчизняних туристів:

- а) може легко регулюватися за бажанням клієнта;
- б) є зазвичай стабільним і незмінним впродовж ряду років;
- в) залежить від категорії (зірковості) конкретного готелю;
- г) значною мірою залежать від рівня розвитку національної економіки, категорії готелів, національних норм і традицій та рівня менеджменту.

Література: 10-12,16-18,22,27-29,35

Тема 4. Маркетингові засади управління туризмом і готельним господарством

Сегментування клієнтів у туризмі та готельному господарстві.
Типи туристів. Туристська пропозиція. Асортиментом послуг.
Особливості туризму як об'єкта управління.
Особливості управління підприємствами гостинності.
Конкуренція в туризмі та готельному бізнесі.
Технологія просування продукту та стимулювання продажів.
Інформаційні технології в туризмі.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Туристично-рекреаційні потреби сучасної людини.
3. Особливості туризму як об'єкта управління.
4. Ексклюзивність послуг сучасних об'єктів готельного бізнесу – запорука їх комерційного успіху.
5. Причини та основні тенденції нерівномірності розподілу світових туристичних потоків.
6. Особливості управління підприємствами гостинності.
7. Туристська пропозиція в різних сегментах туристичного ринку.
8. Сучасний туристичний продукт.
9. Типологія сучасних туристів.
10. Технологія просування турпродукту та стимулювання продажів..

Контрольні питання та навчальні завдання

1. Причини вибору форми відпочинку.
2. Рушійні сили міжнародного туризму, їх вплив на організацію туристичного бізнесу.
3. Конкуренція в туризмі та готельному бізнесі.
4. Чинники впливу на здійснення вибору туристичного маршруту.
5. Найбільш розповсюджені напрямки руху сучасних туристів.
6. Основні країни-донори туристів.

7. Головні країни та регіони, що приймають міжнародні туристичні потоки.

8. Чинники створення туристичного продукту.

9. Технологія просування турпродукту..

10. Сутність турпропозиції.

Тести для самоперевірки

1. Туристичним продуктом є:

- а) основний сервіс, що надається туристичним агентом ;
- б) одночасне поєднання не менше двох туристичних пропозицій разом;
- в) сервіс, що надається туристу фірмою-туроператором;
- г) попередньо обумовлена програма туристичної подорожі.

2. Наявність або відсутність ринкового попиту на готельні послуги в регіоні:

- а) не має жодного впливу на кількість готелів;
- б) має помітний вплив на реєстрацію нових підприємств галузі;
- в) впливає на розвиток ресторанного бізнесу;
- г) має вирішальний вплив на кількість підприємств галузі.

3. Світові країни-донори туристів:

- а) відправляють за кордон більше своїх громадян, ніж приймають зарубіжних гостей;
- б) більше приймають іноземних туристів, ніж відправляють за кордон своїх співгромадян.

4. Серед вітчизняних підприємств туристичного та готельного бізнесу найчастіше зустрічаються:

- а) суб'єкти підприємницької діяльності – фізичні особи в якості турагентів;
- б) акціонерні товариства в якості туроператорів;
- в) товариства з обмеженою відповідальністю в якості туроператорів і турагентів;
- г) правильної відповіді немає.

5. Географія сучасної туристичної діяльності:

- а) є практично незмінною впродовж останніх 50 років;
- б) швидко міняється під впливом непередбачуваних змін смаків клієнтів;
- в) змінюється планомірно згідно із планами Світової туристичної організації;
- г) змінюється незначно (старі туристичні центри залишаються та поступово з'являються нові).

Література: 3,6,8,9,17,21,23

Змістовий модуль II. Менеджмент туристичних і готельних підприємств

Тема 5. Становлення підприємств туристичного та готельного бізнесу

Нормативно-правова база підприємницької діяльності в туристичній та готельній справі. Форми ринкових структур у туристичному та готельному бізнесі.

Вибір організаційно-правової форми діяльності. Установчі документи й процедури.

Підготовка та оформлення засновницьких документів до Державної реєстрації.

Реєстрація підприємства, постановка на обліки, відкриття поточних рахунків.

Засади співпраці з контролюючими органами.

Підстави та порядок ліквідації туристичних і готельних підприємств.

Темати рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Організаційно-правові форми сучасних туристичних і готельних підприємств.
3. Ліцензування підприємств готельного бізнесу.
4. Сертифікація готелів.
5. Суспільне значення процесу сертифікації послуг.
6. Страхування туристично-посередницької фірми (турагента).
7. Ліцензування підприємств туристичного бізнесу.
8. Створення сучасного туристичного (готельного) підприємства..
9. Страхування в готельному бізнесі.
10. Сучасні напрями розвитку страхового бізнесу в Україні.

Контрольні питання та навчальні завдання

1. Державна реєстрація готелю.
2. Державна реєстрація туристичної фірми.
3. Визначити поняття «туроператор»
4. Визначити поняття «турагент».
5. Визначити поняття «засіб розміщення».
6. Організаційно-правові форми підприємств туристичного бізнесу.
7. Організаційно-правові форми підприємств готельного бізнесу
8. Порядок сертифікації готельних послуг.
9. Сучасна практика сертифікації готельних послуг в економічно розвинених країнах.
10. Ліквідація туристичних і готельних підприємств.

Тести для самоперевірки

1. Правила ліцензування підприємства туристичної галузі:

- a) різні;
- b) однакові.**

2. Нормативні документи щодо сертифікації готельних послуг розробляються:

- a) мерією міста або сільрадою;

- б) парламентом держави;
- в) Конституційним судом;
- г) профільним міністерством.

3. Для здійснення туристичної подорожі турист повинен отримати в турфірмі:

- а) туристичний ваучер і страховий поліс;
- б) копію ліцензії підприємства на право здійснення підприємницької діяльності в галузі туризму;
- в) паспорт з візою;
- г) копію договору на туристичне обслуговування.

4. Для отримання ліцензії на право здійснення туроператорської діяльності в Україні необхідно:

- а) надати фінансову гарантію на 2 тисячі євро;
- б) надати фінансову гарантію на 5 тисяч євро;
- в) надати фінансову гарантію на 20 тисяч євро;
- г) надати фінансову гарантію на 10 тисяч доларів.

5. Страхування туристів, що виїждять за рубіж:

- а) можна здійснювати відповідно до їх бажання;
- б) є доцільним;
- в) може бути необхідним у деяких випадках (підвищена ймовірність травматизму тощо);
- г) є обов'язковим.

Література: 4,8,14,18,20,23,35

Тема 6. Особливості ліцензування, сертифікації, стандартизації та звітності туристичному і готельному бізнесі

Підстави для ліцензування готельних послуг і туристичної діяльності.

Стандартизація послуг, основні положення.

Нормативна база стандартизації послуг.

Сертифікація послуг. Порядок проведення сертифікації послуг. Схеми сертифікації туристичних і готельних послуг.

Концентрація виробництва туристичних і готельних послуг.

Туроператори. Турагенти.

Страхування готельного і туристичного бізнесу.

Звітність підприємств туристичного й готельного бізнесу.

Темі рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Ліцензування окремих видів господарської діяльності.
3. Технології послуг туристичного бізнесу.
4. Технології готельного сервісу.
5. Інформаційне забезпечення бізнесу в галузі готельного господарства та туризму.

6. Сучасний підхід до визначення перспективності турів.
7. Сучасні підходи до організації продажів туристичних продуктів.
8. Договір на туристичне обслуговування. Туристичний ваучер.
9. Звітність підприємств туристичного й готельного бізнесу.
10. Сучасні міжнародні системи бронювання готелів і авіаквитків.

Контрольні питання та навчальні завдання

1. Етапи розробки туристичного маршруту.
2. Порядок реалізації турів.
3. Порядок оформлення туристичного ваучера.
4. Порядок оформлення страхового поліса.
5. Міжнародні стандарти якості готельних й туристичних послуг.
6. Міжнародні сертифікати якості готельних послуг.
7. Сутність і методи реалізації продуктів туристичного та готельного бізнесу.
8. Критерії якості обслуговування туристів.
9. Розрахунки з клієнтами готелів і турфірм.
10. Страхування в готельному й туристичному бізнесі.

Тести для самоконтролю

- 1. Стандарти якості туристичних і готельних послуг на міжнародному рівні:**
 - а) застосовуються в усьому світі;
 - б) існують, але застосовуються не у всіх країнах;**
 - в) не існують;
 - г) правильної відповіді немає.
- 2. Для продажу послуг, що виробляються підприємствами туристичного та готельного бізнесу:**
 - а) працюють міжнародні фахівці, котрі мають відповідні сертифікати;
 - б) використовуються усі вільні співробітники підприємства;
 - в) використовуються кваліфіковані посередники;
 - г) використовуються як власні фахівці, так і посередники.**
- 3. Використання прийомів логістики до управління туристичним і готельним підприємством:**
 - а) посилює таке управління;**
 - б) послаблює управління;
 - в) може його посилити за умови системного довготривалого використання;
 - г) не впливає на управління.
- 4. Турагенти зазвичай продають турпродукти, які створюються туроператорами:**
 - а) за самостійно встановленою ціною;
 - б) за ціною, узгодженою з виробником;
 - в) за ціною виробника з утриманням комісійної винагороди.**
- 5. Інформація про ціну та оплату туристичних послуг:**
 - а) міститься у страховому полісі;

- б) записується до Угоди про туристичне обслуговування;
- в) підтверджується чеком касового апарату;
- г) записується до туристичного ваучера.

Література: 1,2,14,16,30,32

Тема 7. Управління асортиментом туристичних і готельних послуг

Особливості туристичних послуг. Основні напрямки роботи турфірми.
Асортиментна політика.

Етапи розробки туристичного продукту. Апробація нового турпродукту. Оновлення асортименту турпослуг.

Особливості готельних послуг. Розширення асортименту.

Зміст процесу обслуговування і продажу готельного та туристичного продукту. Методи продажів.

Документальне оформлення взаємовідносин фірми з клієнтом. Угода (контракт) на туристичне та готельне обслуговування.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Сучасний стан транспортного забезпечення міжнародного туризму
3. Асортиментна політика туристичного підприємства.
4. Етапи розробки туристичного продукту..
5. Методи продажів у туризмі.
6. Особливості туристичних послуг.
7. Асортиментна політика.
8. Визначення привабливості туристичного маршруту.
9. Асортимент готельних послуг.
10. Угода (контракт) на туристичне та готельне обслуговування.

Контрольні питання та навчальні завдання

1. Пошук і започаткування міжнародних зв'язків туристичної фірми.
2. Сутність асортиментної стратегії туристичного підприємства.
3. Асортиментна політика готельного підприємства.
4. Апробація нового турпродукту
5. Туристичний ваучер.
6. Контракт на туристичне обслуговування.
7. Контракт на готельне обслуговування.
8. Зміст процесу обслуговування в туристичному бізнесі.
9. Зміст процесу обслуговування в готельному бізнесі.
10. Методи продажів .

Тести для самоконтролю

1. **Обслуговування школярів і студентів на туристичних маршрутах проводиться:**

- а) згідно рознарядки міської (обласної) туристичної адміністрації;
- б) добровільно на комерційних засадах;
- в) добровільно на добровільних засадах;
- г) не здійснюється в організованому порядку.

2. Туристичний маршрут - це:

- а) маршрут, яким пересувається транспорт з туристами;
- б) шлях проходження туристів між населеними пунктами;
- в) туристська подорож, під час якої туристи знайомляться з певними визначними місцями;
- г) шлях проходження, визначений туристським попитом, пропозицією, програмою перебування чи взаємною домовленістю турфірми та клієнта.

3. Екскурсійною діяльністю може займатися:

- а) людина, котра має спеціальний індивідуальний дозвіл;
- б) тільки туристична агенція відповідно до наявної ліцензії;
- в) тільки фірма - туроператор;
- г) турфірма чи приватний підприємець за наявності ліцензії.

4. Туристичний ваучер - це:

- а) спеціальний вид турпутівки;
- б) документ, що засвідчує страхування на маршруті;
- в) документ, що містить інформацію про клієнта, відправляючу та приймаючу турфірму, послуги, які має отримати турист по прибуттю на місце згідно з проведеною оплатою відправляючій турфірмі;
- г) правильної відповіді немає.

5. Розширення асортименту туристичних (готельних) послуг:

- а) може використовуватись для поступової заміни застарілих на новіші;
- б) дозволяє клієнтам зробити кращий вибір;
- в) сприяє загальному їх продажу;
- г) усі відповіді правильні.

Література: 3,8,9,13,15,17,18,31

Тема 8. Партнери і договірні відносини в туристичному та готельному бізнесі

Нормативно-правова база договірних відносин у готельному й туристичному бізнесі.

Типові угоди щодо надання послуг. Міжнародні контракти.

Пошук партнера в туристичному бізнесі. Міжнародні ярмарки та виставки. Інтернет. Міжнародні довідники на паперових та електронних носіях.

Сучасні тенденції розвитку готельного господарства: укрупнення готелів і готельних мереж, зростання кількості дрібних приватних закладів гостинності.

Робота з посередниками на ринку туристичних і готельних послуг.

Темі рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства.
3. Розробка філософської концепції підприємства готельного бізнесу.
3. Організаційно-методична база готельного бізнесу.
4. Сучасні технології розміщення гостей.
5. Міжнародні контракти в туризмі.
6. Суміжники туристичного бізнесу.
7. Підприємства торгівлі у сприянні готельному й туристичному бізнесу.
8. Рекламно-інформаційна діяльність турфірм та готельних комплексів.
9. Посередники на ринку туристичних і готельних послуг.
10. Комплексні готельно-туристичні послуги та маркетинг.

Контрольні питання та навчальні завдання

1. Конкурентоспроможність туристичної галузі країни.
2. Завдання та функції органів управління туризмом.
3. Всесвітня туристична організація (ВТО).
4. Сучасні тенденції розвитку туризму.
5. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства.
6. Міжнародні контракти.
7. Значення маркетингового дослідження для створення правильної бази даних щодо партнерів-суміжників.
8. Суміжники туристичного бізнесу.
9. Суміжники готельного бізнесу.
10. Посередники на ринку туристичних і готельних послуг.

Тести для самоконтролю

- 1. Сучасна індустрія гостинності охоплює:**
 - а) підприємства готельного, туристичного, ресторанного, транспортного бізнесу;
 - б) готельну, рекреаційну та ресторанну справу, туристичний, конгресний і транспортний бізнес, комерційні шоу та гральний бізнес;
 - в) готелі, ресторани, сауни й басейни, театр і естраду;
 - г) правильної відповіді немає.
- 2. Реалізація проекту розширення готельно-туристичного комплексу:**
 - а) має велике значення для інвесторів;
 - б) здійснює вплив на рівень зайнятості населення;
 - в) створює умови для припливу туристів та розвитку суміжних галузей;
 - г) усі три відповіді правильні.
- 3. Для отримання туристичної ліцензії керівник підприємства чи його заступник:**
 - а) повинні мати спеціальну туристичну освіту або стаж практичної роботи в галузі не менше 3 років;
 - б) повинні мати вищу освіту;
 - в) повинні мати обов'язкову спеціальну вищу туристичну освіту;
 - г) повинні мати стаж роботи в туризмі не менше п'яти років.

4. Фахівців готельного господарства та туризму в Україні готують:

- а) у вищих учбових закладах;
- б) у професійно-технічних училищах і ліцеях;
- в) у вищих і середніх спеціальних навчальних закладах;
- г) у технікумах і коледжах.

5. Замкнений готельний цикл обслуговування клієнтів складається із таких етапів:

- а) резервування та реєстрації гостя;
- б) попередньої оплати та надання розміщення й інших додаткових готельних послуг;
- в) прийому гостя та організації його виїзду;
- г) усі три відповіді вірні.

Література: 8,11,20,23,27,33

Тема 9. Ділові наради та перемовини. Управлінські рішення. Управління конфліктами в організації. Антикризовий менеджмент

Особливості управлінської праці в туристичних фірмах і готелях..

Розподіл управлінських повноважень. Взаємозв'язок завдань розподілу праці в управлінні трудовими колективами. Сучасні засоби технічного забезпечення і механізація праці. Раціональний режим та умови праці. Культура управлінської праці.

Ділові перемовини: проблематика, підготовка, проведення, завершення та аналіз результативності.

Управлінські рішення: зміст і види, прийняття рішень, умови їх ефективності, контроль за виконанням.

Ділові наради, їх завдання, організація та ефективність.

Конфлікт в організації, його сутність та причини виникнення.

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

Методи і способи вирішення конфліктів. Дії керівника при вирішенні конфліктів.

Антикризовий менеджмент туристичного й готельного підприємства.

Тематичні реферати

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Культура управлінської праці.
3. Процес управлінської праці в готелі та туристичній фірмі.
4. Принципи організації управлінської праці.
5. Ділові перемовини.
6. Провідні міжнародні організації з туризму та готельного бізнесу.
7. Ділові наради.
8. Конфлікт в організації.
9. Бізнес-план проекту розвитку готельного бізнесу та туризму.

10. Антикризовий менеджмент туристичного й готельного підприємства.

Контрольні питання та навчальні завдання

1. Розподіл управлінських повноважень в туристичній фірмі.
2. Розподіл управлінських повноважень у готельному комплексі.
3. Ділові перемовини.
4. Методи та стилі прийняття управлінських рішень в сучасному бізнесі.
5. Процес прийняття управлінських рішень в туризмі.
6. Ділові наради.
7. Інформаційні джерела підтримки праці менеджера туристичної фірми.
8. Конфлікт в організації.
9. Антикризовий менеджмент готельного підприємства
10. Антикризовий менеджмент в туризмі.

Тести для самоконтролю

1. Сучасні готельні мережі характеризуються:

- а) наявністю кількох готелів однакового зіркового рівня в певній країні;
- б)** наявністю ряду готелів визначених категорій, що надають аналогічні послуги у різних країнах або місцевостях;
- в) тим, що усі готелі мають однакову кількість «зірок», незалежно від країни їх знаходження;
- г) тим, що вони надають однаковий рівень послуг в межах кожної країни.

2. Для створення команди, що ефективно працюватиме на виконання поставлених цілей фірми-туроператора:

- а) слід підбирати фахівців за рекомендаціями;
- б) немає принципового значення;
- в) слід підбирати талановиту молодь;
- г)** доцільно використати допомогу практичного психолога.

3. Власний веб-сайт сучасної готельної мережі – це її візитна картка, перед створенням якої необхідно:

- а)** виробити чітку маркетингову концепцію самого підприємства, звірити плани його розвитку на найближчі п'ять років, визначити пріоритети, знайти хороших розробників веб-сайту;
- б) знайти кваліфікованих майстрів по створенню цього продукту;
- в) забезпечити наступне регулярне оновлення сайту силами працівників своєї фірми або кваліфікованими фахівцями фірми-провайдера;
- г) правильної відповіді немає.

4. Міжнародні контракти щодо виконання послуг:

- а) регулюються Протоколом Генеральної асамблеї ООН;
- б)** регулюються в рамках комплексу угод ГАТС;
- в) підлягають обов'язковій реєстрації в ЮНВТО;
- г) гарантують однаковий рівень послуг в межах кожної країни.

5. Найважливішими міжнародними туристичними виставками для європейських туроператорів є наступні:

- а) Берлінська, Київська, Лондонська та Московська;
- б) Мадридська, Майамська, Московська та Пекінська;
- в) Берлінська, Міланська, Московська та Сіднейська;
- г) Берлінська, Лондонська, Мадридська та Міланська.

Література 8,12-14,17,19,22,30,34

Тема 10. Менеджмент персоналу туристичної фірми та готельного закладу

Основні напрями раціональної організації праці. Стимулювання праці менеджерів.

Роль керівних кадрів у забезпеченні ефективності управління фірмою.

Планування потреби в персоналі. Підбір і відбір персоналу на робочі місця. Ринки робочої сили: переваги і недоліки внутрішнього і зовнішнього ринку.

Оцінка та прийняття на роботу претендентів. Методи оцінки персоналу. Експертна оцінка управлінських працівників.

Рух і професійний розвиток персоналу. Плинність кадрів. Підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації персоналу.

Темі рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Раціональна організація праці на підприємстві.
3. Ефективність управління туристичним і готельним підприємством.
4. Мотивація персоналу туристичного підприємства.
5. Мотивація персоналу готельного підприємства.
6. Міжнародні ярмарки та виставки як стимулюючий фактор.
7. Підбір і відбір персоналу.
8. Оцінка персоналу.
9. Професійний розвиток персоналу. .
10. Ринки робочої сили в туризмі та готельному бізнесі.
10. Сучасні готельні мережі.

Контрольні питання та навчальні завдання

1. Укладання контракту ЗЕД.
2. Раціональна організація праці в турфірмі..
3. Провідні міжнародні виставки з туризму та готельного господарства.
4. Ринки робочої сили в туризмі та готельному бізнесі.
5. Сучасні джерела туристичної інформації.
6. Плинність кадрів.
7. Ефективність управління туристичним і готельним підприємством.
8. Професійний розвиток персоналу туристичної фірми.
9. Професійний розвиток персоналу готелю.
10. Оцінка персоналу.

Тести для самоконтролю

1. Підбір персоналу для міжнародних туристичних і готельних підприємств може здійснюватися:

- а) кадровим агентством;
- б) працівниками кадрової служби самого підприємства;
- в) обидві відповіді правильні;
- г) правильної відповіді немає.

2. Для отримання персоналу вищої кваліфікації на підприємствах готельного бізнесу здійснюють його:

- а) підготовку;
- б) перепідготовку;
- в) підвищення кваліфікації;
- г) усі три відповіді правильні.

3. Веб-сторінку сучасної туристичної фірми:

- а) необхідно створити за допомогою хороших розробників та регулярно оновлювати інформацію, що на ній розміщується;
- б) слід розробити за допомогою кваліфікованих майстрів по створенню цього продукту;
- в) можна створити своїми силами;
- г) утримувати дорого та недоцільно.

4. У світовому туристичному процесі Україна:

- а) займає помітне місце;
- б) практично не представлена;
- в) має значний нереалізований потенціал;
- г) правильної відповіді немає.

5. Для успішної підготовки до проведення європейської футбольної першості 2012 року наша країна повинна:

- а) провести всебічну підготовку футболістів і тренерів;
- б) збудувати новий центральний стадіон у Києві;
- в) у Києві збудувати два нових мости;
- г) реконструювати наявні чи побудувати нові стадіони, а також збудувати й модернізувати готелі в Києві, Львові, Донецьку, Дніпропетровську, Харкові, Одесі.

Література: 11,16,17,26,29,34-35

Тема 11. Менеджмент підприємства: влада, стиль, авторитет, ефективність

Стили керівництва туристичним і готельним підприємством: авторитарний, ліберальний, демократичний.

Формальне та неформальне лідерство.

Поінформованість, ініціативність керівника, обстоювання власної думки, здатність до прийняття управлінських рішень та критичного аналізу.

Економічна та соціальна ефективність управління. Ефективність організаційної структури управління підприємством.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Стили керівництва підприємством.
3. Влада, стиль, авторитет керівника.
4. Формальне та неформальне лідерство.
5. Мотивація персоналу готельного підприємства.
6. Основні якості успішного менеджера.
7. Економічна ефективність управління підприємством.
8. Соціальна ефективність управління підприємством.
9. Професійний розвиток персоналу. .
10. Ринки робочої сили в туризмі та готельному бізнесі.
10. Ефективність організаційної структури управління підприємством.

Контрольні питання та навчальні завдання

1. Стили керівництва сучасними підприємствами.
2. Раціональна організація праці в турфірмі..
3. Формальне лідерство.
4. Неформальне лідерство.
5. Основні якості керівника туристичного (готельного) підприємства..
6. Соціальна ефективність управління туристичним (готельним) підприємством.
7. Економічна ефективність управління туристичним (готельним) підприємством.
8. Ефективність організаційної структури управління підприємством.
9. Професійний розвиток керівника турфірми(готелю).
10. Авторитет керівника.

Тести для самоконтролю

1. Підбір персоналу для міжнародних туристичних і готельних підприємств може здійснюватися:

- а) кадровим агентством;
- б) працівниками кадрової служби самого підприємства;
- в) обидві відповіді правильні;
- г) правильної відповіді немає.

2. Для отримання персоналу вищої кваліфікації на підприємствах готельного бізнесу здійснюють його:

- а) підготовку;
- б) перепідготовку;
- в) підвищення кваліфікації;
- г) усі три відповіді правильні.

3. Веб-сторінку сучасної туристичної фірми:

- а) необхідно створити за допомогою хороших розробників та регулярно оновлювати інформацію, що на ній розміщується;

- б) слід розробити за допомогою кваліфікованих майстрів по створенню цього продукту;
- в) можна створити своїми силами;
- г) утримувати дорого та недоцільно.

4. У світовому туристичному процесі Україна:

- а) займає помітне місце;
- б) практично не представлена;
- в) має значний нереалізований потенціал;
- г) правильної відповіді немає.

5. Для успішної роботи керівником туристичного (готельного) підприємства людина повинна:

- а) бути професійно підготовленою;
- б) бути добре поінформованою з усіх необхідних питань;
- в) мати здатність приймати управлінські рішення;
- г) всі відповіді правильні.

Література: 7,8,10-14,19,28,30,34

3. Критерії оцінювання знань студентів при підсумковому контролі

Контроль знань по дисципліні „Ринок послуг готельного бізнесу та туризму” складається з двох блоків планових заходів:

- 1) поточний контроль знань студентів;
- 2) підсумковий контроль знань студентів.

Порядок оцінювання знань студентів за результатами вивчення дисципліни

Бали за результатами поточного контролю в сумі та по доданках, а також за результатами оцінювання письмової екзаменаційної роботи виставляються числом, кратним «5».

Загальна підсумкова оцінка (в балах) складається з суми балів за результати поточного контролю знань та за виконання завдань, що виносяться на іспит. На іспиті студент повинен набрати не менше 30 балів.

Підсумковий контроль знань по даній дисципліні проводиться у формі письмового іспиту за екзаменаційними білетами, кожен з яких включає 3 питання.

Відповідь на кожне питання білета оцінюється окремо з диференціацією в 20, 10, 0 балів.

№ з/п	Форма оцінювання знань	Кількість балів	Результат
-------	------------------------	-----------------	-----------

1	Оцінювання поточної роботи в семестрі, в т. ч. :	від 0 до 40 балів в т. ч.:	
1.1	Виконання обов'язкових завдань: а)систематичність та активність роботи протягом семестру б)виконання завдань для самостійного опрацювання	до 20 балів, з них: а) до 10 балів б) до 10 балів	
1.2	Проходження модульного контролю знань	до 20 балів	
2	Оцінювання письмової екзаменаційної роботи	від 0 до 60 балів	Проходження підсумкового контролю знань по дисципліні і одержання підсумкової оцінки

Відповідь на кожне з питань білета оцінюється в:

20 балів— якщо відповідь студента містить повне, розгорнуте, правильне та обґрунтоване викладення матеріалу;

- виявляє при цьому високі знання студентом усієї програми навчальної дисципліни, його вміння користуватися різноманітними методами наукового аналізу суспільних і правових явищ, виявляти їх характерні риси та особливості;

- відображає чітко знання відповідних категорій, їх змісту, розуміння їх взаємозв'язку і взаємодії, правильне формулювання відповідних тлумачень;

- свідчить про знання назв і змісту передбачених програмою нормативно-правових актів (для найважливіших — необхідно знати рік їх прийняття);

- містить аналіз змістовного матеріалу, порівняння різних поглядів на дану проблему, самостійні висновки студента, формулювання та аргументацію його точки зору;

- містить, поряд із теоретичним матеріалом, фактичні дані (статистичні, результати судової практики і т. ін.), їх оцінку та порівняння;

- логічно і граматично правильно викладена;

10 балів— якщо студент дав відповідь на поставлене запитання, однак вона має хоча б один з таких недоліків:

- є неповною, не містить усіх необхідних відомостей про предмет запитання,

- є не зовсім правильною: наявні недоліки у розкритті змісту понять, категорій, закономірностей, назв та змісту нормативно-правових актів, нечіткі характеристики відповідних явищ;

- не є аргументованою: не містить посилань на нормативно-правові акти (у разі необхідності), інші джерела, аналізу відповідних теорій,

концепцій, наукових течій і т. ін.; недостатньо використано дані юридичної практики, інший фактичний і статистичний матеріал;

- свідчить про наявність прогалин у знаннях студента;

- викладена з порушенням логіки подання матеріалу, містить багато граматичних, грубих стилістичних помилок та виправлень;

0 балів— якщо студент не відповів на поставлене запитання;

- відповідь є неправильною, не розкриває сутності питання;

- при відповіді допущені грубі змістовні помилки, які свідчать про відсутність знань у студента;

- їх безсистемність та поверховість, не вміння сформулювати думку та викласти її, незнання основних положень навчальної дисципліни.

Результат письмового іспиту складається з суми балів, одержаних за всі питання. У тому разі, коли відповіді студента оцінені менше ніж у 30 балів, він отримує незадовільну оцінку за результатами іспиту (тобто 0 балів).

Загальне підсумкове оцінювання знань студентів здійснюється з урахуванням результатів оцінювання поточної роботи в семестрі (в діапазоні від 0 до 40 балів) та результатів письмового іспиту (не менше 30 і не більше 60 балів) за 100-бальною системою з подальшим переведенням в традиційну систему за 4-бальною шкалою та шкалою ECTS для фіксації оцінки в нормативних документах.

Оцінка за бальною шкалою	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS
90 – 100	5 (відмінно)	A
82 – 89	4 (добре)	B
75 – 81		C
68 – 74	3 (задовільно)	D
60 – 67		E
36–59	2 (незадовільно) з можливістю повторного складання	FX
0 – 35	2 (незадовільно) з обов'язковим повторним вивчення дисципліни	F

Для реєстрації оцінки за шкалою ECTS в екзаменаційних відомостях вводиться спеціальна графа «Оцінка за шкалою ECTS»

4. Список рекомендованої літератури

4.1. Основна література

1. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18.11.2003р. №1282 – IV з подальшими змінами та доповненнями.
2. Господарський кодекс України. Прийнято Верховною Радою України 16.01.2003 р. №436-IV // Офіційний вісник України. 2003, №11.
3. Аршинова В.Г. Стратегия маркетинга. - М.: ЮНИТИ, 2005. — 480 с.
4. Бабарицька В., Малиновська О. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. -К.:

Альтерпрес, 2004. – 156с.

5. Балабанов Н.Т., Балабанов А.Н. Экономика туризма. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 173с.

6. Базаров Н.П., Мей В.П. Маркетинговая деятельность предприятия. – М.: Речь, 2004. – 450 с.

7. Бенину С.И. Теория, практика и искусство управления. – М.: Академия, 2006. – 430 с.

8. Друкер П. Управление, нецеленное на результаты: Пер. с англ. – М.: Технолог. Шк. Бизнеса, 1994. – 200 с.

9. Дурович А. П. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие. — Минск, 2001. – 280 с.

10. Жолдак В. Менеджмент спорта и туризма. — М., 2001. – 342с.

11. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма: Учеб. пособие. — Минск, 2001.

12. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2000.

13. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.:ЮНИТИ, 2000. – 312 с.

14. 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.

15. Мунін Г.Б., Тимошенко З.І., Самарцев Є.В. та ін. Маркетинг туризму: Навч. посібник. – К.: Вид-во Європ. ун-ту., 2006. – 324 с.

16. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посібник. / За ред. С.І.Дорогунцова— К.: Ліра-К, 2005 — 520 с.

4.2. Додаткова література

17. Бахрушин Ю.О. Эффективное управление. Экономические задачи и оптимальные решения. – М.: Академия, 2016. – 430 с.

18. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов н/Д: "Феникс", 2003–348 с.

19. Грин Роберт. 48 законов власти/ пер. с англ. Е.Я. Мичуновой. –М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2005. –576 с.

20. Дахно І.І., Кобржицький В.В., Куценко В.М. та ін. Зовнішньоекономічна діяльність: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 360 с.

21. Дурович А.П. Реклама в туризме: Учеб. пособие . – М.: «Новое знание», 2003. – 254 с.

22. Кобржицький В.В. Туристический менеджмент в Украине: вчера, сегодня, завтра. // Персонал. – 1999. - №1. – С. 52-56.

23. Котлер Ф. Маркетинг-менеджмент. – СПб.: Питер, 2003. – 752 с.

24. Крилова Н.В. Управління міжнародними торговельними операціями: Навч. посібник. – К.: МАУП, 2008. – 232 с.

25. Кузик С.П., Олесевич Д. Л. Менеджмент туризму в регіоні // Регіональна економіка.— 1999.—№ 1. — С. 103-108.

26. *Миллер С.* Как использовать торговые выставки с максимальным эффектом: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Довгань», 1998. – 126 с.
27. *Мойсеева Н.К.* Стратегическое управление туристической фирмой. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 201с.
28. *Папирян Г.А.* Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). М.:ОАО «НПО «Издательство Экономика», 2000. – 207с.
29. Планирование на предприятии туризма: Учебн. пособие для вузов / под ред. Е.Н. Богданова. - СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2003. – 288с.
30. *Сладкевич В. П., Чернявський А.Д.* Менеджмент організацій. Навч. посібник. — К.: МАУП, 2007. – 198 с.
31. Стимулирование международного туризма в XXI веке / Годфри Харрис и др. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 237с.
32. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник. / За ред. В.К.Федорченка. К.: Вища шк., 2001. – 237 с.
33. *Феонова Л.А.* Внешнеторговые контракты. Сборник договоров, комментарии. – М: ПРИОР, 2001. – 432 с.
34. *Чернявський А.Д.* Антикризове управління підприємством: Навч. посіб. – К.:МАУП, 2006. – 256 с.
35. *Чернявський А.Д., Кобрицький В.В.* Корпоративне управління: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2006. – 208 с.

Зміст

Пояснювальна записка	3
Тематичний план вивчення дисципліни	5
Методичні вказівки до вивчення дисципліни	5
Змістовий модуль I. Теоретичні основи управління туризмом і готельним господарством	5
Змістовий модуль II. Менеджмент туристичних і готельних підприємств	13
Критерії оцінювання знань студентів	25
Список рекомендованої літератури	28