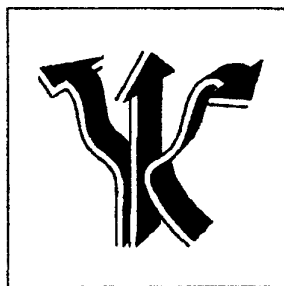


**Приватне акціонерне товариство «Вищий навчальний заклад
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»**



МАУП

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
ДИСЦИПЛІНИ
«Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу»**

(для магістрів)

Київ-2018

Підготовлено професором МКА Кобржицьким В.В.

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри міжнародних відносин та 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. Програма вивчення дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу” (для магістрів).– К.: МАУП, 2018. – 16с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу”, вказівки до виконання і теми контрольних робіт, контрольні питання, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна академія управління персоналом (МАУП), 2018

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Метавивчення курсу 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.

Засвоївши програмний матеріал у контексті організації бізнесу та управління ним, студенти повинні досягти високого рівня своєї підготовки, що відповідає актуальним вимогам суспільно-економічного розвитку нашої держави та сучасного стану туристичного й готельного бізнесу.

Завданням курсу є засвоєння, закріплення та систематизація комплексу знань, умінь і навичок, їх практичне застосування при виконанні творчих індивідуальних робіт завдань.

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 опанувати 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.

Об'єктом вивчення дисципліни є організація, функціонування та управління сучасним туристичним та готельним бізнесом, вітчизняний та світовий ринок 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.

"Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу" як навчальна дисципліна базується на знаннях, попередньо отриманих студентами при вивченні дисциплін, що визначають особливості розвитку ринку послуг, структуру відповідних підприємств або підрозділів, підприємницьку діяльність у сфері послуг, а саме: "Управління бізнесом", "Менеджмент організацій", "Міжнародна економіка", "Маркетинг", "Основи підприємницької діяльності в сфері готельного та туристичного обслуговування", "Ринок туристичних послуг", "Основи антикризового управління суб'єктами туристичної індустрії", "Основи управління готельним

бізнесом і туристичною діяльністю”, “Основи бізнес-планування”, “Основи інноваційного менеджменту”, “Організація готельного господарства” та ін.

НАВЧАЛЬНО – ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення 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 в 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

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ

до вивчення дисципліни

“Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу”

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.

Література: 1,2,10-14,18,28

Тема 2. Система та структура управління туризмом і 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.

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

Тема 3. Функції, принципи та методи управління туризмом і готельним господарством

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.

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.

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.

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.

Страховання готельного і туристичного бізнесу.

Звітність підприємств туристичного й готельного бізнесу.

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.

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.

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.

Конфліктв 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.

***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.

***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.

Література: 7,8,10-14,19,28,30,34

ВКАЗІВКИ ЩОДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Важливою складовою частиною навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів є виконання контрольної роботи.

Метою контрольної роботи є закріплення та поглиблення теоретичних знань, які студенти отримали під час вивчення конкретної дисципліни.

Виконуючи контрольну роботу, студенти повинні користуватися літературою, рекомендованою викладачем (наводиться далі у окремому списку).

Варіант контрольної роботи вибирається студентом відповідно до останньої цифри своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номера залікової книжки «0», то студент розв'язує 10 варіант контрольної роботи.

У контрольній роботі слід розкрити зміст теми, показати знання літературних джерел та навички розв'язання практичного завдання.

Контрольна робота складається з теоретичної та практичної частин.

На титульній сторінці контрольної роботи необхідно записати номер залікової книжки, поставити дату виконання та особистий підпис.

На наступній сторінці мають бути викладені завдання контрольної роботи у вигляді плану, у кінці роботи — висновок, та список використаної літератури (до загального обсягу роботи не враховується, кількість посилань – не менше восьми).

Контрольна робота виконується у формі реферату загальним обсягом від 15 аркушів друкованого тексту (формат А4, шрифт TimesNewRoman, розмір шрифту 14, через 1,5 інтервали) і подається на рецензування не пізніше як за місяць до початку сесії. У разі незадовільного виконання роботи, вона повертається студенту на доопрацювання, після чого передається для повторної перевірки.

Після перевірки контрольної роботи і одержання позитивної оцінки студент допускається до екзамену чи заліку.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Готельне господарство України:сучасний стані перспективи розвитку.
2. Управління конфліктами в туристичній фірмі.

3. Проаналізувати функціональні обов'язки та зміст роботи керівника сучасного готелю.

Варіант 2

1. Транснаціональні корпорації в міжнародній торгівлі готельними послугами.

2. Ділове спілкування як важливий чинник успішного надання послуг персоналом готелю.

3. На прикладі вибраного Вами готелю показати регулювання та контроль його діяльності.

Варіант 3

1. Підприємства, що надають послуги з розміщення туристів.

2. Сутність і особливості антикризового менеджменту туристичними та готельними підприємствами.

3. Використання творів декоративно-прикладного мистецтва у вестибюлях, холах, номерах готелів.

Варіант 4

1. Міжнародне торговельне право та його застосування у міжнародній торгівлі туристичними та готельними послугами.

2. Пояснити сутність маркетингового підходу до управління туристичним підприємством.

3. Проаналізувати розвиток підприємств гостинності в Україні.

Варіант 5

1. Сучасні готельні та суміжні послуги.

2. Зміст і структура міжнародних контрактів на туристичне і готельне обслуговування.

3. Співпраця з посередниками готельних підприємств.

Варіант 6

1. Готельні ланцюги: місце на ринку та специфіка управління.

2. Міжнародні туристичні та готельні виставки.

3. Пояснити сутність поняття "дизайн" і розкрити його основні види.

Варіант 7

1. Міжнародний поділ праці як чинник розвитку та поглиблення співробітництва у готельному бізнесі.

2. Управління конфліктами в у готелях.

3. Проаналізувати організацію штучного освітлення різних приміщень готелю.

Варіант 8

1. Стандартизація готельних послуг.
2. Пояснити сутність маркетингового підходу до управління готелем.
3. Скласти діаграму чинників управління основними туристичними потоками у світі за останні 15-20 років.

Варіант 9

1. Технологія обслуговування клієнтів готелю.
2. Співпраця з посередниками туристичних фірм.
3. Запропонувати варіанти колористичних композицій у різних готельних приміщеннях.

Варіант 10

1. Асортимент основних і додаткових готельних послуг.
2. Використання озеленення території та декоративних рослин в інтер'єрі для поліпшення комфорту проживання в готелях.
3. Проаналізувати адміністративні витрати у сучасному готелі.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Розкрити поняття «туристичний і готельний менеджмент»
2. Розкрити сутність поняття «туристичні послуги».
3. Розкрити сутність поняття «готельні послуги».
4. Розкрити сутність поняття «туристичний продукт».
5. Розкрити поняття «туроператор».
6. Розкрити поняття «засіб розміщення».
7. Розкрити поняття «турагент».
8. Основні форми туризму.
9. Міжнародний туризм у сучасній світовій економіці.
10. Туристична пропозиція.
11. Туристський попит
12. Основні та супутні готельні послуги.
13. Туризм як провідний чинник глобалізації економіки.
14. Основні проблеми, що стоять перед підприємствами готельного бізнесу й туризму у зв'язку з поглибленням глобалізації.
15. Вплив регіональних і глобальних об'єднавчих процесів на розвиток міжнародного туризму.
16. Залежність конкуренції в туристичній галузі від рівня економічного розвитку країни.
17. Спільні та відмінні риси інтернаціоналізації та глобалізації світового ринку готельних послуг.
18. Специфіка проектування й експлуатації готельного комплексу у конкретних архітектурно-планувальних і ландшафтних умовах.

19. Вплив сучасних засобів зв'язку на розвиток туризму і готельного господарства.
20. Особливості міжнародної конкуренції в сучасних умовах розвитку ринку готельних послуг.
21. Вплив стану готельного господарства на розвиток туристичної галузі країни (регіону, дестинації).
22. Фінансово-економічна характеристика сучасного стану світового туризму.
23. Поєднання готельних і екскурсійних послуг у сучасних туристичних центрах.
24. Особливості готелів, розташованих у туристичних центрах.
25. Організація та планування сучасного готельного бізнесу.
26. Найважливіші напрямки вітчизняного виїзного туризму.
27. Соціальний та культурний вплив зовнішнього середовища на розвиток готельного господарства.
28. Основні тенденції розвитку зеленого туризму в світі.
29. Причини вибору форми відпочинку сучасними туристами.
30. Критерії вибору умов проживання й харчування туристів.
31. Рушійні сили ринку міжнародного туризму, їх вплив на організацію туристичного бізнесу.
32. Критерії вибору туристичного маршруту.
33. Найжвавіші напрямки руху сучасних туристів.
34. Світовий ринок туристських країн-донорів.
35. Характеристика ринку країн та регіонів, що приймають міжнародні туристичні потоки.
36. Чинники створення сучасного туристичного продукту.
37. Сучасний комплекс готельних послуг.
38. Типологія сучасних туристів.
39. Основні та супутні туристичні послуги.
40. Співвідношення вартості проживання у засобах розміщення та їх форм і видів.
41. Залежність асортименту та рівня послуг сучасних готелів від їх класів.
42. Порядок сертифікації готельних послуг.
43. Сутність, зміст, форма і порядок оформлення договору на туристичне обслуговування.
44. Організація спеціальної освіти для туристичного бізнесу в Україні.
45. Етапи розробки туристичного маршруту.
46. Порядок реалізації турів.
47. Порядок оформлення туристичного ваучера та страхового поліса.
48. Інтернет-ресурси у сфері готельного бізнесу й туризму.
49. Критерії визначення якості обслуговування туристів.
50. Особливості розрахунків клієнтів з готелями і турфірмами.

51. Сучасні інформаційні технології туристичних фірм та об'єктів готельного комплексу.
52. Екскурсійна стратегія туристичного підприємства.
53. Прийняття та реалізація конкурентоспроможних управлінських рішень у туризмі.
54. Підготовка екскурсій на підприємствах туристичної галузі.
55. Методики проведення екскурсій.
56. Аналіз фінансового стану підприємства туроператора.
57. Сучасні джерела туристичної інформації.
58. Самодіяльний туризм і засоби розміщення.
59. Конкурентоспроможність туристичної галузі країни.
60. Конкурентоспроможність туристичної фірми.
61. Завдання та функції органів управління туризмом.
62. Всесвітня туристична організація (ЮНВТО).
63. Основні засоби розповсюдження реклами в туризмі
64. Вплив сезонних чинників на організацію роботи туристичних фірм і готелів курортних дестинацій
65. Особливості виконання міжнародного контракту щодо надання туристичних послуг.
66. Специфічні риси співпраці туристичного та рекламного бізнесу.
67. Особливості управління конфліктами в готелях.
68. Управління конфліктами в туристичній фірмі.
69. ТНК і міжнародні компанії у туристичному та готельному бізнесі.
70. Курортна інфраструктура.
71. Антикризове управління в туризмі.
72. Сучасні готельно-ресторанні комплекси
73. Сучасні технології забезпечення виконання замовлень і бронювань готельних послуг.
74. Провідні міжнародні туристичні виставки.
75. Поєднання готельних і транспортних послуг.
76. Концептуальні підходи щодо професійної підготовки у провідних державах-акцепторах світового туризму.
77. Спеціальна освіта для фахівців туристичного та готельного бізнесу в Україні
78. Інформаційні джерела підтримки праці менеджера туристичної фірми чи готелю.
79. Роль і значення страхового поліса для сучасного туриста
80. Планування та організація сучасної готельної справи
81. Особливості конкурентних переваг міжнародних і регіональних туроператорів.
82. Методи й форми реалізації продуктів туристичного бізнесу.
83. Вплив рівня безпеки та комфортності подорожей на туристський попит
84. Вплив громадського харчування на туристичну привабливість країни
85. Туристичний транспорт

86. Використання культурної спадщини для розвитку туристичного ринку країни (регіону)
87. Мотивація персоналу турфірми.
88. Мотивація персоналу готелю.
89. Значення закладів розваг в обслуговуванні туристів
90. Спортивна інфраструктура та її використання для потреб туристів.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

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.* Стратегія маркетинга. - М.: ЮНИТИ, 2005. — 480 с.
4. *Бабарицька В., Малиновська О.* Менеджмент туризму. Туропереїтинг. - К.: Альтерпрес, 2004. – 156с.
5. *Балабанов Н.Т., Балабанов А.Н.* Економіка туризму. - 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. – 280с.
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. – 816с.
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.

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. *Герчикова И.Н.* Международное коммерческое дело: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ - ДАНА. 2001. – 671 с.
20. *Грин Роберт.* 48 законов власти/ пер. с англ. Е.Я. Мичуновой. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2005. – 576 с.
21. *Дахно І.І., Кобржицький В.В., Куценко В.М. та ін.* Зовнішньоекономічна діяльність: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 360 с.
22. *Дурович А.П.* Реклама в туризме: Учеб. пособие . – М.: «Новое знание», 2003. – 254 с.
23. *Кобржицький В.В.* Туристический менеджмент в Украине: вчера, сегодня, завтра. // Персонал. – 1999. - №1. – С. 52-56.
24. *Котлер Ф.* Маркетинг-менеджмент. – СПб.: Питер, 2003. – 752 с.
25. *Крилова Н.В.* Управління міжнародними торговельними операціями: Навч. посібник. – К.: МАУП, 2008. – 232 с.
26. *Кузик С.П., Олесевич Д. Л.* Менеджмент туризму в регіоні // Регіональна економіка.— 1999.—№ 1. — С. 103-108.
27. *Миллер С.* Как использовать торговые выставки с максимальным эффектом: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Довгань», 1998. – 126с.
28. *Мойсеева Н.К.* Стратегическое управление туристической фирмой. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 201с.
29. *Папирян Г.А.* Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). М.:ОАО «НПО «Издательство Экономика», 2000. – 207с.
30. Планирование на предприятии туризма: Учебн. пособие для вузов / под ред. Е.Н. Богданова. - СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2003. – 288с.
31. *Сладкевич В. П., Чернявський А.Д.* Менеджмент організацій. Навч. посібник. — К.: МАУП, 2007. – 198 с.
32. Стимулирование международного туризма в XXI веке / Годфри Харрис и др. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 237с.
33. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник. / За ред. В.К.Федорченка. К.: Вища шк., 2001. – 237 с.
34. *Феонова Л.А.* Внешнеторговые контракты. Сборник договоров, комментарии. – М: ПРИОР, 2001. – 432 с.
35. *Чернявський А.Д.* Антикризове управління підприємством: Навч. посіб. – К.:МАУП, 2006. – 256 с.
36. *Чернявський А.Д., Кобржицький В.В.* Корпоративне управління: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2006. – 208 с.

ЗМІСТ

Навчально-тематичний план вивчення дисципліни "Менеджмент туризму та готельного господарства"	5
Програмний матеріал до вивчення дисципліни "Менеджмент туризму та готельного господарства"	5
Вказівки щодо виконання контрольної роботи	9
Завдання для контрольних робіт	10
Контрольні питання	12
Список рекомендованої літератури	14