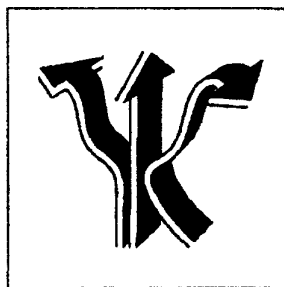


Міжрегіональна Академія управління персоналом



МАУП

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
ДИСЦИПЛІНИ
«Основи управління готельним бізнесом»**

(для бакалаврів)

Київ-2018

Підготовлено доцентом кафедри менеджменту та адміністрування ННІМЕФ Л.М.Берестецькою.

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту та адміністрування ННІМЕФ (протокол № 8 від 26 лютого 2018р.).

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Берестецька Л.М. Програма вивчення дисципліни “Основи управління готельним бізнесом” (для бакалаврів).— К.: МАУП, 2018. – 19 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Основи управління готельним бізнесом”, вказівки до виконання та завдання контрольних робіт, контрольні питання, а також список рекомендованої літератури.

© *Міжрегіональна академія управління персоналом (МАУП), 2017*

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Метою вивчення курсу є засвоєння навчальної програми дисципліни „Основи управління готельним бізнесом” в повному обсязі з метою розширення світогляду студентів і формування самостійності їх економічного 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 готельного підприємства.

Завдання курсу полягає у засвоєнні, закріпленні та систематизації комплексу знань, умінь і навичок, їх практичному застосуванні при виконанні творчих індивідуальних робіт і завдань.

Після засвоєння навчальної дисципліни студент **повинен знати:**

- теоретичні основи управління готельним бізнесом;
- функції, принципи та методи управління готельним бізнесом;
- порядок створення закладів послуг і технологію процесів обслуговування клієнтів фірми.

Також студент **повинен уміти:**

- створювати суб'єкти підприємницької діяльності в галузі надання готельних послуг;
- правильно оцінювати процеси, що відбуваються у сучасній діловій активності в готельному бізнесі;
- визначати сучасні тенденції у галузевій та регіональній міжнародній торгівлі цими видами послуг;
- розробляти технологію обслуговування клієнтів;
- налагоджувати договірні відносини в бізнесі;
- розуміти та опанувати найновіші досягнення в управлінні сучасними підприємствами готельного бізнесу;
- приймати ефективні управлінські рішення;
- проводити ділові наради та управляти персоналом підприємства;

- створювати підприємства індустрії гостинності;
- уміло використовувати набуті теоретичні знання у своїй практичній професійній діяльності.

Предметом вивчення дисципліни є організація, функціонування та управління сучасним готельним бізнесом, вітчизняний та світовий ринки готельних послуг, міжнародні угоди в галузі торгівлі цими видами послуг, міжнародні, регіональні та вітчизняні профільні організації, що здійснюють регулювання та управління готельним бізнесом.

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

"Основи управління готельним бізнесом" як навчальна дисципліна базується на знаннях, попередньо отриманих студентами під час вивчення дисциплін, що визначають особливості розвитку торгівлі послугами, структуру відповідних торговельних підприємств або торговельних підрозділів, підприємницьку діяльність у сфері торгівлі послугами, а саме: "Управління бізнесом", "Менеджмент організацій", "Міжнародна економіка", "Менеджмент ЗЕД", "Маркетинг", "Основи підприємницької діяльності", "Управління туристичною діяльністю", "Управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю", "Управління експортно-імпортними операціями", "Міжнародні економічні організації", "Основи бізнес-планування", "Планування діяльності підприємств готельного бізнесу", "Стратегічний менеджмент", "Управління конкурентоспроможністю організацій", "Інноваційний менеджмент", "Організація готельного виробництва" та ін.

НАВЧАЛЬНО – ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни
“Основи управління готельним бізнесом ”

№ з/п	Назва змістового модуля і теми
-------	--------------------------------

Змістовий модуль I. Теоретичні основи управління готельним бізнесом	
1	Ключові терміни, визначення і поняття, управлінські категорії гостинності.
2	Система та структура управління готельним бізнесом.
3	Функції, принципи та методи управління готельною справою.
Змістовий модуль II. Організація підприємств готельного бізнесу	
4	Порядок створення готельних підприємств.
5	Ліцензування, сертифікація, стандартизація та звітність у готельному бізнесі.
6	Розробка маршрутів і формування турів. Технологія обслуговування клієнтів.
7	Транспортне та екскурсійне обслуговування туристів і клієнтів готелів.
8	Технологія індустрії гостинності
Змістовий модуль III. Управління готельним підприємством	
9	Управління процесами праці та персоналом готельного закладу. Прийняття управлінських рішень. Управління конфліктами в організації.
10	Договірні відносини в готельному бізнесі. Ділові наради та перемовини.
11	Керівництво: влада, стиль, авторитет, ефективність

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни
“Основи управління готельним бізнесом ”

Змістовий модуль І. Теоретичні основи управління готельним бізнесом

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

Поняття туризму й гостинності. Готельні послуги. Огляд історичного розвитку туристичної індустрії в Україні.

Поняття готельного і туристичного бізнесу: класифікація гостинності й туризму за видами і формами.

Чинники розвитку гостинності туризму.

Типи туристів. Туристська пропозиція. Особливості гостинності туризму як об'єкта управління.

Література: 1,2,3,8,9,25,29,32,33,41,57,59,62

Тема 2. Система та структура управління готельним бізнесом

Економічні функції туризму. Екологія і туризм.

Соціальні аспекти туризму та гостинності. Вплив політики на розвиток туризму. Сучасні технології, що забезпечують розвиток туризму.

Туристичний регіон. Сфера його діяльності та інфраструктура.

Туристичні підприємства. Класифікація туристичних підприємств. Поняття структур управління туризмом, формальні й неформальні організації туризму.

Поняття про готельні комплекси. Чинники, що визначають розвиток готельного комплексу.

Готельні мережі національного, регіонального та світового значення.

Глобалізація та основні світові тенденції розвитку готельного бізнесу. Особливості та проблеми готельних комплексів в Україні.

Організація управління та проектування організаційних структур готельних підприємств.

Література: 1,3,6,8,9,16,17,18,21,22,25,28,30,33,43,44,53,54

Тема 3. Функції, принципи та методи управління готельною справою

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

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

Література: 1,2,3,6,8,14,19,27,29,33,37,50,51,52,55,62,66,67

Змістовий модуль II. Організація підприємств готельного бізнесу

Тема 4. Порядок створення готельних підприємств.

Організаційно-правова база готельного підприємництва. **Форми ринкових структур у туристичній діяльності.**

Вибір організаційно-правової форми діяльності фірм. Протокол №1 Зборів учасників. Розробка проекту засновницьких документів. Проведення установчих зборів підприємства.

Підготовка та оформлення засновницьких документів до реєстрації. Правова реєстрація фірми. Постановка підприємства на облік, відкриття поточних рахунків, виготовлення печаток і штампів.

Підстави та порядок ліквідації підприємства.

Література: 1,2,5,6,8,25,27,28,33,34,47,50,51,57,59,63

Тема 5. Ліцензування, сертифікація, стандартизація та звітність у готельному бізнесі

Підстави для ліцензування готельних послуг. Стандартизація послуг, основні положення.

Нормативна база стандартизації послуг. Сертифікація послуг. Порядок проведення сертифікації послуг. Схеми сертифікації готельних послуг.

Концентрація виробництва готельних послуг. **Туроператори.** Конкуренція в готельному бізнесі. **Турагенти.**

Поняття про готельні комплекси. Готельні мережі національного, регіонального та світового значення. Особливості та проблеми готельних комплексів в Україні.

Страхування готельного бізнесу.

Література: 1,2,3,4,7,9,11,14,18,25,28,32,45,47,50,51,52,53,54,55,57,59,63

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

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

Зміст процесу обслуговування і продажу готельного продукту. Методи продажів. Документальне оформлення взаємовідносин фірми з клієнтом. Угода (контракт) на готельне обслуговування.

Робота з посередниками на ринку готельних послуг.

Організація розрахунків з клієнтами. Технологія просування і стимулювання продажів. Інформаційні технології в туризмі.

Література: 1,2,7,11,12,14,16,19,47,51,52,55,62,63,68

Тема 7. Транспортне та екскурсійне обслуговування клієнтів готелів

Система транспортного обслуговування мешканців готелів. Класифікація подорожей і транспортних засобів.

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. Нові види екологічно чистих транспортних засобів.

Специфіка організації транспортних подорожей на міжнародних маршрутах.

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

Література: 5,6,7,8, 9,10,14,16,18,19,25,28,45,50,51,55,59,63

Тема 8. Технологія індустрії гостинності.

Підприємства, які надають послуги щодо розміщення.

Підприємства харчування. Фірми, що надають транспортне обслуговування. Маркетингові підрозділи підприємств, рекламно-інформаційні підприємства – партнери.

Підприємства торгівлі. Підприємства організації дозвілля.

Органи управління готельною справою.

Наукові та навчальні заклади готельного бізнесу.

Література: 2,14,16,18,25,29,30,32,41,45,54,64

Змістовий модуль III. Управління готельним підприємством

Тема 9. Управління процесами праці та персоналом готельного закладу. Прийняття управлінських рішень. Управління конфліктами в організації.

Зміст і особливості управлінської праці в готелях. Основні напрямки раціональної організації праці. Стимулювання праці менеджерів.

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.

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

Роль керівних кадрів у забезпеченні ефективності управління фірмою. Відділ людських ресурсів фірми. Планування потреби в персоналі. Підбір і відбір персоналу на робочі місця. Ринки робочої сили: переваги і недоліки внутрішнього 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.

Природа конфлікту, його сутність та причини виникнення. Модель конфлікту. Типи конфліктів: внутрішньоособистий, міжособистий, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт, прихований конфлікт. Методи вирішення конфліктів. Дії керівника при вирішенні конфліктів. Способи вирішення конфліктів.

Література: 7,9,17,18,27,30,34,37,40,42,49,52,53,55,62,66,67,68

Тема 10. Договірні відносини в готельному бізнесі. Ділові наради та перемовин.

Нормативно-правова база договірних відносин у готельному бізнесі. Типові угоди щодо надання послуг.

Міжнародні контракти. Регулювання ГАТС.

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

Роль інфраструктури туризму в його регіональному розвитку. Перспективи розвитку вітчизняного готельного бізнесу. Концепція розвитку готелів та курортів в Україні у XXI ст.

Сучасні тенденції розвитку готельного господарства: укрупнення готелів та готельних мереж і зростання кількості дрібних приватних закладів гостинності. Посередники у готельному бізнесі.

Ділові наради, їх завдання, організація та ефективність.

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

Література: 1,2,6,8,16,23,28,30,33,35,36,38,45,48,50,51,62,65

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

Стили керівництва підприємством. Авторитарний, ліберальний, демократичний стилі керівництва.

Формальне та неформальне лідерство.

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

Ділове спілкування з партнерами та співробітниками.

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

Література: 12,13,15,20,24,26,31,37,46,56,58,60,61

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 спосилань – не менше восьми).

Контрольна робота виконується у формі реферату загальним обсягом 15-20 аркушів друкованого тексту (формат А4, шрифт Times New Roman або Arial, розмір шрифта 12-14, 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.

ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Підприємства, що надають послуги з розміщення туристів.
2. Фірми-посередники у туристичному бізнесі.
3. Скласти схему управління туристичною галуззю України.

Варіант 2

1. Транснаціональні корпорації в міжнародній торгівлі готельними послугами.
2. Ділове спілкування як важливий чинник успішного управління готелем.
3. На прикладі готелю показати регулювання та контроль його діяльності.

Варіант 3

1. Готельне господарство України: сучасний стан і перспективи розвитку.
2. Всесвітня туристична організація (ВТО).
3. Проаналізувати функціональні обов'язки та зміст роботи керівника сучасного готелю.

Варіант 4

1. Міжнародне торговельне право та його застосування у міжнародній торгівлі готельними послугами.
2. Особливості управління великими фірмами-туроператорами на світових ринках.
3. Показати з допомогою діаграми сучасний стан розвитку підприємств гостинності в Україні.

Варіант 5

1. Сучасні готельні та суміжні послуги.
2. Зміст і структура міжнародних контрактів на готельне обслуговування.
3. Проаналізувати сильні та слабкі сторони організаційної структури управління конкретної туристичної фірми.

Варіант 6

1. Готельні ланцюги: місце на ринку та специфіка управління.
2. Міжнародні туристичні виставки.

3. На конкретному прикладі проаналізувати функціональні обов'язки менеджера фірми-туроператора.

Варіант 7

1. Міжнародний поділ праці як чинник розвитку та поглиблення співробітництва у готельному бізнесі.
2. Регулювання міжнародного туризму.
3. Проаналізувати функціональні обов'язки керівника фірми-турагента.

Варіант 8

1. Стандартизація готельних послуг.
2. Сучасний стан і розвиток управлінських структур в туризмі.
3. Скласти діаграму чинників управління основними туристичними потоками у світі за останні 15 років.

Варіант 9

1. Технологія обслуговування клієнтів фірми.
2. Посередники в готельному бізнесі.
3. На прикладі фірми-туроператора показати регулювання та управління її діяльністю.

Варіант 10

1. Міжнародні контракти у готельному бізнесі: особливості їх укладання та реалізації.
2. Турагенти й туроператори на вітчизняному ринку.
3. Проаналізувати адміністративні витрати у сучасному готелі.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Сутність поняття «туристичні послуги».
2. Сутність поняття «готельні послуги».
3. Сутність поняття «туристичний продукт».
4. Визначити поняття «туроператор».
5. Визначити поняття «засіб розміщення».
6. Визначити поняття «турагент».
7. Основні форми туризму.
8. Місце міжнародного туризму в сучасній світовій економіці.
9. Туристська пропозиція.
10. Основні та супутні готельні послуги.
11. Основні причини процесів глобалізації світової економіки.
12. Головні проблеми, що стоять перед підприємствами готельного бізнесу у зв'язку з поглибленням глобалізації.
13. Вплив, який здійснюють регіональні та глобальні об'єднані процеси на розвиток міжнародного туризму.

14.Залежність рівня конкуренції в туристичній галузі від рівня економічного розвитку країни.

15.Спільні та відмінні риси інтернаціоналізації та глобалізації світового ринку готельних послуг.

16.Особливості сучасних конкурентних переваг міжнародних і регіональних туроператорів.

17.Вплив розвитку сучасних засобів зв'язку на еволюцію міжнародного туризму.

18.Особливості міжнародної конкуренції в сучасних умовах розвитку ринку готельних послуг.

19.Вплив стану розвитку ринку готельних послуг на характер конкуренції в галузі.

20.Визначити найхарактерніші риси сучасного стану міжнародного туризму.

21.Регіональні чинники впливу на міжнародне готельне господарство.

22.Глобальні чинники впливу на міжнародний готельний бізнес.

23.Зимовий туризм.

24.Відпочинковий туризм.

25.Роль, місце та види готелів, що розташовані у туристичних центрах.

26.Організація та планування сучасної готельної справи.

27.Діловий туризм.

28.Соціальний та культурний вплив зовнішнього оточення на розвиток готельного господарства на світових ринках.

29.Основні тенденції розвитку зеленого туризму в світі.

30.Причини вибору форми відпочинку сучасними туристами.

31.Чинники впливу на вибір готелю та умов проживання й харчування.

32.Рушійні сили міжнародного туризму, їх вплив на організацію туристичного бізнесу.

33.Основні підходи до вивчення світових туристичних потоків.

34.Чинники впливу на здійснення вибору туристичного маршруту.

35.Найбільш розповсюджені напрямки руху сучасних туристів.

36.Основні країни-донори туристів.

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

38.Чинники створення туристичного продукту.

39.Географія міжнародного туризму.

40.Сутність турпропозиції.

41.Сучасний комплекс готельних послуг.

42.Типологія туристів.

43.Основні та супутні туристичні послуги.

44.Пояснити залежність ціни перебування у засобах розміщення від їх форм і видів.

45.Показати співвідношення зміни вартості готельних комплексів від їх типів.

46.Порядок сертифікації готельних послуг.

47. Туристичний ваучер.
48. Сучасна практика сертифікації готельних послуг в економічно розвинених країнах.
49. Вплив показника забезпеченості готелями в країні (регіоні) на їх сертифікацію.
50. Етапи розробки туристичного маршруту.
51. Порядок реалізації турів.
52. Порядок оформлення туристичного ваучера та страхового поліса.
53. Ресурси Інтернет у сфері готельного бізнесу.
54. Міжнародні стандарти якості готельних послуг.
55. Міжнародні сертифікати якості готельних послуг.
56. Сутність і методи реалізації продуктів готельного бізнесу.
57. Критерії якості обслуговування туристів.
58. Розрахунки клієнтів з готелями.
59. Сучасні інформаційні технології об'єктів готельного комплексу.
60. Пошук і започаткування міжнародних зв'язків туристичної фірми у сфері транспортного обслуговування.
61. Сутність екскурсійної стратегії туристичного підприємства.
62. Прийняття та контроль виконання управлінських рішень по організації міжнародних перевезень туристів.
63. Стимулювання прийняття та реалізації конкурентоспроможних управлінських рішень у туризмі.
64. Підготовка екскурсій.
65. Методики проведення екскурсій.
66. Використання власного та орендованого транспорту для розвитку перспективних напрямків туристичного бізнесу.
67. Аналіз фінансового стану підприємства готельного бізнесу.
68. Сучасні джерела туристичної інформації.
69. Самодіяльний туризм.
70. Конкурентоспроможність туристичної галузі країни.
71. Завдання та функції органів управління туризмом.
72. Всесвітня туристична організація (ВТО).
73. Основні засоби розповсюдження реклами в туризмі.
74. Сучасні критерії визначення необхідних основних та супутніх послуг готельному бізнесі
75. Специфіка виконання міжнародного контракту щодо надання туристичних послуг.
76. Специфічні риси співпраці туристичного та рекламного бізнесу.
77. Приватний сектор житла у наданні послуг гостинності.
78. Туризм як провідний чинник світової глобалізації.
79. Міжнародні компанії та ТНК у готельному бізнесі.
80. Роль готельного бізнесу в глобалізації третинного сектору.
81. Курортна інфраструктура.
82. Механізація праці у сфері готельного бізнесу.

83. Інформаційні джерела підтримки праці менеджера туристичної фірми.

84. Сучасні джерела прискорення виконання замовлень і бронювань готельних послуг.

85. Провідні міжнародні туристичні виставки.

86. Готельне господарство України в контексті підготовки до чемпіонату Європи з футболу Євро - 2012.

87. Підвищення кваліфікації персоналу готельного господарства.

88. Концептуальні підходи щодо професійної підготовки у провідних державах-акцепторах світового туризму.

89. Спеціальна освіта для готельного бізнесу.

90. Міжнародні інформаційні джерела підтримки праці менеджера готелю.

Список літератури

а). Основна

1. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18.11.2003р. №1282 – IV.
2. Господарський кодекс України. Прийнято Верховною Радою України 16.01.2003 р. №436-IV // Офіційний вісник України. 2003, №11.
3. *Александрова А. Ю.* Международный туризм. - М.: Аспект Пресс 2001. — 464 с.
4. *Бабарицька В., Малиновська О.* Менеджмент туризму. Туропереїтинг. - К.: Альтерпрес, 2004. – 156 с.
5. *Балабанов Н.Т., Балабанов А.Н.* Экономика туризма. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 173с.
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. *Герасименко В.Г.* Основы туристского бизнеса: Учеб. пособие – Одесса.: Черноморье, 1997. – 160 с.
9. *Дахно І.І.* Міжнародна торгівля: Навч. посібник. – К.: МАУП, 2004. – 312с.
10. *Дахно І.І.* Міжнародне економічне право: Навч. посібник. – К.: МАУП, 2000. – 160 с.
11. *Дахно І.І.* Міжнародне приватне право: Навч. посібник. – К.: МАУП, 2001. – 312 с.
12. *Дахно І.І., Кобржицький В.В., Куценко В.М. та ін.* Зовнішньоекономічна діяльність: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 360 с.
13. *Друкер П.* Управление, нецеленное на результаты: Пер. с англ. – М.: Технолог. Шк. Бизнеса, 1994. – 200 с.
14. *Дурович А. П.* Маркетинг в туризме: Учеб. пособие. — Минск, 2001. –

280 с.

15. *Дурович А.П.* Реклама в туризме: Учеб. пособие . – М.: «Новое знание», 2003. – 254 с.
16. *Жолдак В.* Менеджмент спорта и туризма. — М., 2001. – 342с.
17. *Кабушкин Н. И.* Менеджмент туризма: Учеб. пособие. — Минск, 2001.
18. *Кабушкин Н.И., Бондаренко Г. А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2000.
19. *Квартальнов В. А., Сенин В. С.* Организация туристско-экскурсионного обслуживания. – М., 1987.
20. *Котлер Ф.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.:ЮНИТИ, 2000. – 312 с.
21. *Котлер Ф.* Маркетинг-менеджмент. – СПб.: Питер, 2003. – 752 с.
22. *Крилова Н.В.* Управління міжнародними торговельними операціями: Навч. посібник. – К.: МАУП, 2008. – 232 с.
23. *Критсотакис Я.Г.* Торговые выставки и ярмарки: Техника участия и коммуникации. М.: Ось-89 – 1997. – 224 с.
24. 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.
25. Менеджмент туризма: Учебник / Под. ред. В. А. Квартальнова. — М.: Финансы и статистика, 1996. – 424 с.
26. *Мунін Г.Б., Тимошенко З.І., Самарцев Є.В. та ін.* Маркетинг туризму: Навч. посібник. – К.: Вид-во Європ. ун-ту., 2006. – 324 с.
27. *Сенин В. С.* Организация международного туризма: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2000. - 400 с.
28. *Сокол Т.Г.* Організація туристичної діяльності в Україні: Навч. посібник. – К.: Рокор. 2001. – 200 с.
29. *Сокол Т. Г.* Основы туризмознавства: Навч. посібник. – К.: Ред Лайн, 1999. — 77 с.
30. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник. / За ред. В.К.Федорченка. К.: Вища шк., 2001. – 237 с.
31. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посібник. / За ред. С.І.Дорогунцова— К.: Ліра-К, 2005 — 520 с.

б). Додаткова

32. *Волков Ю.Ф.* Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов н/Д: "Феникс", 2003 – 348 с.
33. ВТО Тенденции и методики развития мирового туризма: Практический курс, - Мадрид: ВТО, 2003.
34. *Гейк Пол, Джексон Питер.* Вчись аналізувати ринок. Методика і практика. – Львів: Сейбр-Світло, 1995. - 270с.
35. *Герчикова И.Н.* Международное коммерческое дело: Практикум учебное пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ - ДАНА, 1999. – 527 с.

- 36.** Герчикова И.Н. Международное коммерческое дело: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ - ДАНА. 2001. – 671 с.
- 37.** Грин Роберт. 48 законов власти / пер. с англ. Е.Я. Мичуновой. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2005. – 576 с.
- 38.** Дегтярева О.Н. Организация и техника внешнеторговых операций – М.: Дата Стром, 1992. – 192 с.
- 39.** Драбик І. Управління підприємством на міжнародному ринку // Економіка та держава. – 2007. - №8. – С.8-9.
- 40.** Економічний розвиток і державна політика. Практикум. Вип.6 / За ред. Ю.Єханурова, І.Розпутенка. – К.:КІС, 2002. – 264 с.
- 41.** Ефремова М.В. Основы технологии туристического бизнеса: учебное пособие. М.: Ось-89, 1999. – 192 с.
- 42.** Жук М.В. Комерційні відносини України: Підручник. – Чернівці: Рута, 2003. – 576 с.
- 43.** Кобржицький В.В. Сучасні проблеми корпоративного управління в Україні. // Економіка та держава. – 2005. - №11. – С. 15-17.
- 44.** Кобржицький В.В. Туристический менеджмент в Украине: вчера, сегодня, завтра. // Персонал. – 1999. - №1. – С. 52-56.
- 45.** Кобржицький В.В. Чорнобильське віддзеркалення проблем управління // Сучасні проблеми розвитку економіки України: Матеріали Всеукр. наук. – практ. конфер.20 трав.2006 р. – К.: МАУП, 2007. – 340 с.
- 46.** Кобржицький В.В. Якісна спеціальна освіта – запорука підготовки кваліфікованих туристичних менеджерів ХХІ ст. // Персонал. – 1999. - №4 (додаток). – С. 251-255.
- 47.** Кузик С.П., Олесневич Д. Л. Менеджмент туризму в регіоні // Регіональна економіка.— 1999.—№ 1. — С. 103-108.
- 48.** Миллер С. Как использовать торговые выставки с максимальным эффектом: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Довгань», 1998. – 126 с.
- 49.** 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.
- 50.** Міждержавний стандарт ДЕСТ 28681.2-95 „Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги”.- К.: Держстандарт України, 1996.
- 51.** Міждержавний стандарт ДЕСТ 28681.2-95 „Туристично-екскурсійне обслуговування: Проектування туристичних послуг”. - К.: Держстандарт України, 1996.
- 52.** Мойсеева Н.К. Стратегическое управление туристической фирмой. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 201с.
- 53.** Папирян Г. А. Международные экономические отношения: Экономика туризма. М: Финансы и статистика, 1998. — 208 с.
- 54.** Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). М.:ОАО «НПО «Издательство Экономика», 2000. – 207 с.
- 55.** Планирование на предприятии туризма: Учебн. пособие для вузов / под ред. Е.Н. Богданова. - СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2003. – 288 с.

- 56.** *Портер М.* Международная конкуренция. М.: Международные отношения, 1993. – 896 с.
- 57.** Правова база України з питань в'їзду та виїзду громадян // Збірник законодавчих та нормативних актів/ М.І. Камлик. - К.:Атака, 2003.- 204с.
- 58.** Правове регулювання зовнішньоекономічної діяльності: Навч. посібник.// За ред. О.Х.Юлдашева. – К.: МАУП, 2005. – 272 с.
- 59.** Правове регулювання туристичної діяльності / За ред.В.К.Федорченка. К.: Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
- 60.** *Сладкевич В.П.* Стратегічний менеджмент. Навч. посібник. – К.: МАУП, 2008. – с.
- 61.** *Сладкевич В. П., Чернявський А.Д.* Менеджмент організацій. Навч. посібник. — К.: МАУП, 2007. – 198 с.
- 62.** Стимулирование международного туризма в XXI веке / Годфри Харрис и др. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 237 с.
- 63.** Туристична діяльність: нормативна база / Роїна О.М. – К.: КНТ, 2005 – 448 с.
- 64.** *Феонова Л.А.* Внешнеторговые контракты. Сборник договоров, комментарии. – М: ПРИОР, 2001. – 432 с.
- 65.** *Цупрун М. Д.* Діяльність міжнародних організацій. – К.:Наука, 2007. – 348 с.
- 66.** *Чернявський А.Д.* Антикризове управління підприємством: Навч. посіб. – К.:МАУП, 2006. – 256 с.
- 67.** *Чернявський А.Д., Кобржицький В.В.* Корпоративне управління: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2006. – 208 с.
- 68.** Экономика современного туризма / Под ред. Г. А. Карповой. — М; СПб.: Торговый дом "Герда", 1998. — 412 с.

Зміст

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни "Управління готельним бізнесом"	5
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Управління готельним бізнесом”	6
Вказівки щодо виконання контрольної роботи	9
Варіанти контрольних робіт	10
Контрольні питання	12
Список рекомендованої літератури	15