

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО  
БІЗНЕСУ**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Ректор ВНПЗ «Дніпровський  
гуманітарний університет»

**Олег КИРИЧЕНКО**

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ**

(назва навчальної дисципліни)

Освітній  
ступінь

**бакалавр**

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність

**242 Туризм**

(шифр і назва)

Освітня програма

**ТУРИЗМ**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

**Туризм, наказ №51-02 від 10.06.2021**

Статус навчальної  
дисципліни

**обов'язкова**

(обов'язкова або вибіркова)

Мова навчання:

**українська**

**Дніпро – 2024**

Назва навчальної дисципліни // Робоча програма навчальної дисципліни «Менеджмент в туризмі». Дніпро: ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024. 13с.

**РОЗРОБНИК(-И):**

Тесленко Т. В., доцент кафедри економіки та менеджменту туристичної діяльності, кандидат економічних наук, доцент

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 22.07.2024 р., протокол №12

Схвалено Вченою радою університету, рекомендовано для використання в освітньому процесі протягом 5 років. 22.08. 2024 р., протокол №12.

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Менеджмент в туризмі» є засвоєння теоретичних положень та надбання практичних навичок з управління і реалізації управлінських рішень, характерних для туристичної діяльності, формування навичок планування і організації діяльності туристичних підприємств, мотивації і контролю роботи персоналу, опанування методами аналізу і оцінки ефективності управлінських рішень в сучасних умовах функціонування туристичного ринку.

#### **Загальні компетентності:**

K01. Здатність реалізовувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

K03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

K04. Здатність до критичного мислення, аналізу та синтезу.

K06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

K08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

K09. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

K16. Уміння займати активну життєву позицію та розвивати лідерські якості, здатність до критики та самокритики.

K17. Здатність здійснювати комунікаційну діяльність, логічно вірно, аргументовано доводити власну думку та відстоювати власну позицію

#### **Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:**

K18. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

K19. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

K20. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій.

K21. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

K22. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів

K23. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

K24. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.

K27. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

K29. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

K30. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

### **Програмні результати навчання:**

ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПР03. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.

ПР04. Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору.

ПР05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.

ПР09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.

ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

ПР15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.

ПР17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

ПР19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

ПР22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

**Передумови для вивчення навчальної дисципліни** (міждисциплінарні зв'язки): Вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент туризму» здійснюється після засвоєння здобувачами знань з навчальних дисциплін «Історія туризму», «Організація туристичних подорожей», «Туристичні ресурси», «Економічна теорія», «Основи туризмознавства».

**Результати** вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент туризму»  
Відповідно до вимог освітньо-професійної програми, здобувачі вищої освіти повинні:

**знати:**

- 1) *на понятійному рівні*: предмет, мету, задачі, види організації туристичної подорожі; правила та порядок оформлення туристичних документів, виконання всіх видів туристичних формальностей;
- 2) *на фундаментальному рівні*: основи побудови, розрахунку і аналізу сучасної системи показників, що характеризують діяльність господарюючих суб'єктів у сфері туризму; технологію та організацію туристичних подорожей, страхування в туризмі; права і обов'язки туристів та умови виконання претензійної роботи в туризмі; оформлення туристичної звітності; визначення та забезпечення безпеки туристичних подорожей;
- 3) *на практично-творчому рівні*: параметри створення турпродукту підприємства, форми активізації туристів; умови бронювання туристичного обслуговування та організації обліку і контролю надання послуг;

**вміти:**

- 1) *на репродуктивному рівні*: застосовувати правила та моделі формування програм туристичного обслуговування; оформлювати вихідну документацію підприємств сфери туризму, щодо надання транспортних засобів, включаючи страхові поліси;
- 2) *на алгоритмічному рівні*: оформлювати документацію, щодо організації туристичної подорожі; проводити аналіз фінансово-господарської діяльності підприємства у сфері транспортних послуг; оформлювати вихідну документацію підприємств сфери туризму, щодо надання транспортних засобів, включаючи страхові поліси;
- 3) *на евристичному рівні*: розробляти та обґрунтовувати основні напрями удосконалення та підвищення ефективності організації роботи суб'єктів туристичної індустрії, документального їх забезпечення; визначати стратегію і тактику розвитку господарюючого суб'єкта в сфері туризму на основі проведеного аналізу;
- 4) *на творчому рівні*: застосовувати нові форми та методи обслуговування в туризмі; формулювати рекомендації з підвищення стійкості тур-підприємства; узагальнювати результати проведеної роботи, робити акти виконаних робіт та засад щодо збору відгуків

клієнтів, розробляти рекомендації щодо формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей.

**Обсяг навчальної дисципліни:** Додатки 1.1, 1.2.

## **Програма навчальної дисципліни**

### **Змістовний модуль I. Основи управління і функції менеджменту в туризмі**

#### **Тема 1. Особливості туризму як об'єкту управління. Система управління туризмом**

Сутність категорій «менеджмент», «управління» та «управлінські відносини» в туризмі. Основні етапи розвитку менеджменту туризму. Характеристика основних фаз класичного менеджменту туризму, їх відмінні риси. Туризм як об'єкт управління та специфічність регіонального туризму як об'єкту управління. Особливості регіональної системи управління туризмом. Відмінні характеристики турпродукту в процесі управління. Зовнішні ефекти туристичного продукту. Неоднорідність туристського попиту. Характеристика впливу комплексності туристичних послуг на процес управління туристичною діяльністю.

#### **Тема 2. Система управління туризмом**

Внутрішній менеджмент туристичної фірми. Підприємства туристичного бізнесу як складна організаційна структура. Поняття та складові організаційної структури управління. Організаційна структура як інструмент досягнення стратегічних цілей підприємства. Організаційна культура туристичного підприємства, її значення. Типи організаційної культури, їх характеристика. Організація і ієрархічна побудова процесів управління в організаціях сфери туризму. Структури управління, її горизонтальний і вертикальний розподіл. Сутність управління туристичною структурою. Ланки, рівні і зв'язки структури управління. Типи рівнів управління. Горизонтальний і вертикальний розподіл праці у туризмі, їх типи та напрями. Характеристика основних типів організаційних структур в туризмі. Сутність лінійної, функціональної та лінійно-функціональної структур організації, переваги та недоліки. Прогнозування організаційних структур туристичних підприємств. Основні аспекти формування організаційних структур. Фактори, що впливають на вибір організаційних структур управління туристичним підприємством, методика їх

прогнозування. Процес проектування організаційної структури, етапи, стадії, завдання та вимоги.

### **Тема 3. Функції та принципи менеджменту в туризмі**

Процес управління і характеристика основних функцій менеджменту. Поняття та зміст функції і процесу управління. Загальні функції: планування, організація, мотивація, координація, контроль. Характеристика та закономірності взаємозв'язку функцій менеджменту. Інструменти планування діяльності підприємства. Функція планування в менеджменті туристичної діяльності та види робіт, що входять до її складу. Стратегічне і тактичне планування. Організаційна функція підприємства. Процес організації та сутність організаційної функції управління туризмом. Принципи здійснення функції організації. Основні принципи управління. Поняття принципів управління. Групи принципів управління. Загальні та приватні принципи управління туристичним підприємством, їх характеристика. Принцип поєднання централізації і децентралізації. Принцип стійкості і мобільності системи управління.

### **Тема 4. Мотивація в туризмі і мотиви подорожей**

Мотиваційні аспекти в туризмі, їх класифікація. Мотиви подорожей. Аспекти мотивації. Зміст мотивації подорожей в туризмі. Мотиви подорожей і мотивація трудових відносин. Значення інформації про мету та мотиви подорожі. Види мотивацій. Систематизація причини (мотивів) подорожей. Фізична мотивація та її складові. Психологічна мотивація туризму, її головні причини. Міжособова мотивація і соціальні контакти. Роль культурної мотивації в туризмі. Мотивація престижу і статусу, її основна мета. Характеристика етапів прийняття рішення про покупку туристичного продукту та бар'єрів подорожі. Основні чинники туристичної мотивації. Мотивація трудових відносин в туризмі і сучасні теорії мотивацій. Змістовні і процесуальні теорії мотивації. Змістовні теорії мотивації, або ієрархія потреб по Маслоу. Теорія потреб Мак Клееланда, характеристика її типів потреб. Двохфакторна теорія Герцберга. Основні процесуальні теорії мотивації: теорія очікувань, теорія справедливості і модель Портеру – Лоулера, їх сутність та зміст.

## **Змістовний модуль II. Загальні концепції управління та ефективність менеджменту в туризмі**

### **Тема 5. Функція контролю в системі управління туристичним підприємством**

Зміст функції контролю та поняття «контроль». Сутність контролю в менеджменті. Функція контролю в управлінській діяльності. Система контролю, її роль в процесі управління. Зворотній зв'язок у системі контролю. Ефективність контролю і ефект його впливу на людей. Виконання завдань та

визначення меж контролю. Види та етапи контролю в туризмі. Попередній контроль. Види попереднього контролю: діагностичний і терапевтичний. Характеристика поточного і завершального контролю. Основний зміст етапів в процедурі контролю. Розробка стандартів та коректування дій відповідно до встановлених вимог.

### **Тема 6. Стил ь і методи управління туристичною фірмою**

Сутність поняття «стиль управління» та його особливості в туристичній діяльності. Єдність методів і стилю управління. Індивідуальний "почерк" керівника. Критерії вибору стилю управління. Характеристика стилів управління та прийняття рішень. Класифікація стилів управління. Сутність авторитарного, демократичного та ліберального стилів. Технології прийняття управлінських рішень. Різновиди особових профілів рішень. Методи менеджменту, основні підходи до їх використання. Методи управління: організаційно-адміністративні, економічні і соціально-психологічні, їх зміст, мета та завдання. Форми економічних методів управління. Роль самоврядування в організаціях. Поняття, сутність та характер самоврядування. Основні форми виробничої демократії.

### **Тема 7. Управління конкурентоспроможністю туристичних підприємств на основі брендінгу**

Стратегії управління конкурентоспроможністю туристичних підприємств. Ресурси та стратегічні напрями діяльності туристичної організації як її конкурентні переваги. Визначення конкурентних переваг організації індустрії туризму. Характеристика напрямів діяльності організації по досягненню конкурентних переваг і можливих ризиків. Види стратегій конкурентних переваг організації: стратегія лідируючих позицій за витратами, стратегія диференціації, стратегія концентрації (фокусування), стратегія раннього виходу на ринок, стратегія інтеграції. Управління брендом підприємства сфери туризму. Поняття бренду та брендінгу, їх основний зміст. Процес управління брендами на підприємствах індустрії туризму. Стратегії вибору назви бренду, їх переваги і недоліки. Розробка та характеристика стратегій брендінгу. Модель вироблення стратегії диференціації бренду організації індустрії туризму.

### **Тема 8. Концептуальні основи управління персоналом для досягнення конкурентних переваг в індустрії туризму**

Роль персоналу в поліпшенні якості туристичних послуг. Значення персоналу в індустрії туризму. Функція управління персоналом. Особові якості та вміння персоналу туристичних підприємств як необхідна умова якості обслуговування. Вимоги до персоналу туристичної сфери. Моделі управління якістю тур послуг, їх філософія та відмінності. Взаємозв'язок корпоративної культури і конкурентоспроможності підприємств туризму. Форми впливу корпоративної культури на конкурентоздатність туристичних підприємств. Групи культур миру: моноактивні, поліактивні, реактивні.



Оцінки цінностей персоналу, що належить до різних типів ділової культури. Характерні риси народів різних країн. Формування міжнародних команд в організаціях туристичної сфери. Командні ролі працівників в організації. Методи вивчення персоналу з погляду сумісності при роботі в міжнародній команді.

Сутність та зміст основних напрямів організації турів. Умови вибору схеми роботи туроператора по реалізації туру. Схеми організації турів: безпосередній контакт з постачальниками всіх туристичних послуг і організація турів за участю посередника. Основні категорії співпраці туроператора з іноземним партнером: робота за разовими заявками, робота на умовах квотування і туристичний кредит. Сутність взаємовпливу та особливості взаємовідносин підприємств туристичної індустрії.

### **Форма підсумкового контролю успішності навчання**

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмінь та інших компетентностей за певний період навчання (навчальний семестр, навчальний рік).

З навчальної дисципліни «Менеджмент туризму» передбачено:

- для денної форми навчання – залік;
- для заочної форми навчання – залік.

### **Політика курсу, критерії та засоби оцінювання успішності навчання**

За кредитно-модульною системою викладення навчальної дисципліни «Менеджмент туризму» застосовуються такі основні види контролю знань:

- поточний контроль – систематично на різних навчальних заняттях впродовж семестру у формах:
  - усне опитування;
  - письмові контрольні експрес-роботи;
  - тестовий контроль;
  - підсумковий контроль – у кінці семестру після вивчення навчальної дисципліни у формі заліку.

За рішенням викладача або кафедри *нараховуються заохочувальні бали* за наступні види робіт:

- за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;
- за виконання творчих завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);
- за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

*Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи:* здобувачі, які

пропустили семінарські заняття або лекції, мають можливість відпрацювати заборгованості під час консультацій, що проводяться викладачем, відповідно до графіку консультацій. Для отримання певної кількості балів здобувач має можливість усно відповісти на питання теми, за якою він має заборгованість або виконати індивідуальну роботу, що складається з завдань, визначених викладачем в кожному окремому випадку (в залежності від обсягу заборгованості).

Обов'язковою умовою при нарахуванні загальної кількості балів здобувачу є необхідність дотримання принципів політики доброчесності. Дотримання *академічної доброчесності* передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, поточного та підсумкового контролю результатів навчання; посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

У випадку встановлення випадків академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації, списування, обману з боку здобувачів встановлюється академічна відповідальність. До здобувачів застосовуються види відповідальності, передбачені частинами 6 та 7 статті 42 Закону України «Про освіту».

**Поточна атестація зі змістового модулю 1** проводиться після вивчення теми № 4 у вигляді контрольної роботи (теми 1-4).

**Підсумковий контроль по змістовому модулю 2** проводиться після вивчення теми № 8 у вигляді контрольної роботи (теми 5-8).

Критерії переведення оцінок за 100-бальною шкалою у національну шкалу та шкалу ЄКТС

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою (екзамен /залік)	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Пояснення
90–100	Відмінно	А	«Відмінно» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; <b>сформовані</b> необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; <b>всі</b> навчальні завдання, передбачені програмою навчання, <b>виконані</b> в повному обсязі.
83–89	Добре	В	«Дуже добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; <b>в основному сформовані</b> необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; <b>всі</b> навчальні завдання, передбачені програмою навчання, <b>виконані</b> , якість виконання <b>більшості</b> з них оцінена кількістю балів, близькою до <b>максимальної</b> .

75–82		C	«Добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний <b>цілком</b> ; в <b>основному сформовані</b> практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; <b>всі</b> навчальні завдання, передбачені програмою навчання, <b>виконані</b> , якість виконання <b>жодного</b> з них <b>не оцінена мінімальною</b> кількістю балів, деякі види завдань виконані <b>з помилками</b> .
68–74	Задовільно	D	«Задовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний <b>не повністю</b> , але <b>прогалини не носять істотного</b> характеру; в <b>основному сформовані</b> необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; <b>більшість</b> передбачених програмою навчання навчальних завдань <b>виконано</b> , деякі з виконаних завдань містять <b>помилки</b> .
60–67		E	«Достатньо» – теоретичний зміст курсу засвоєний <b>частково</b> ; <b>не сформовані деякі</b> практичні навички роботи; <b>частина</b> передбачених програмою навчання навчальних завдань <b>не виконані</b> або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до <b>мінімального</b> .
35–59	Незадовільно	FX	«Умовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний <b>частково</b> ; <b>не сформовані</b> необхідні практичні навички роботи; <b>більшість</b> навчальних завдань <b>не виконано</b> або якість їх виконання оцінено кількістю балів, близькою до <b>мінімальної</b> ; при <b>додатковій самостійній</b> роботі над матеріалом курсу <b>можливе підвищення якості</b> виконання навчальних завдань (з <b>можливістю повторного складання</b> ).
1–34		F	«Безумовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу <b>не засвоєний</b> ; <b>не сформовані</b> необхідні практичні навички роботи; <b>всі виконані</b> навчальні завдання містять <b>грубі помилки</b> або <b>не виконані взагалі</b> ; <b>додаткова самостійна</b> робота над матеріалом курсу <b>не призведе</b> до значного <b>підвищення якості</b> виконання навчальних завдань.

### Розподіл балів, які отримують студенти

ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ			
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль	
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота	ЗАЛК (З)	
≤ 40	≤ 20		
≤ 60		≤ 40	
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ З ≤ 100			
ДЛЯ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ			
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль	
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота	ЗАЛК (З)	
≤ 20	≤ 40		
≤ 60		≤ 40	
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ З ≤ 100			

**КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ**  
**різноманітних видів навчальної роботи**  
**(поточний контроль; письмові роботи; тестування;**  
**індивідуально-дослідні завдання; самостійні завдання; практичні**  
**завдання)**

Метод демонстрування результатів навчання	Бал
1. Письмове опитування у формі відповідей на запитання за планом семінарського заняття №1 на тему «Особливості туризму як об'єкту управління. Система управління туризмом»	2...3
2. Оглядовий реферат на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до семінарського заняття №1	2...3
3. Письмовий звіт по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до семінарського заняття №1	2...3
4. Письмове опитування у формі відповідей на запитання за планом семінарського заняття №2 на тему «Система управління туризмом»	2...3
5. Усний виступ на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до семінарського заняття №2	2...3
6. Есе по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до семінарського заняття №2	2...3
7. Письмове опитування у формі відповідей на запитання за планом семінарського заняття №3 на тему «Функції та принципи менеджменту в туризмі»	2...3
8. Оглядовий реферат на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до семінарського заняття №3	2...3
9 Письмовий звіт по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до семінарського заняття №3.	2...3
10. Письмове опитування у формі відповідей на запитання за планом семінарського заняття №4 на тему «Мотивація в туризмі і мотиви подорожей»	2...3
11. Інформативний реферат на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до семінарського заняття №4	2...3
12. Письмовий звіт по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до семінарського заняття №4	2...3
13. Письмове опитування у формі відповідей на запитання за планом семінарського заняття №5 на тему «Функція контролю в системі управління туристичним підприємством»	2 3

Метод демонстрування результатів навчання	Бал
14. Усна доповідь на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до семінарського заняття №5	2...3
15. Есе по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до семінарського заняття №5	2...3
16. Письмове опитування у формі відповідей на запитання за планом семінарського заняття №6 на тему «Стиль і методи управління туристичною фірмою»	2...3
17. Інформативний реферат на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до семінарського заняття №6	2...3
18. Письмовий звіт по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до семінарського заняття №6	2...3
19. Письмове опитування у формі відповідей на запитання за планом семінарського заняття №7 на тему «Управління конкурентоспроможністю туристичних підприємств на основі брендінгу»	2...3
20. Інформативний реферат на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до семінарського заняття №7	2...3
21. Есе по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до семінарського заняття №7	2...3
22. Письмове опитування у формі відповідей на запитання за планом семінарського заняття №8 на тему «Концептуальні основи управління персоналом для досягнення конкурентних переваг в індустрії туризму»	2...3
23. Усна доповідь на запитання, обране Здобувачем самостійно за індивідуальними завданнями до семінарського заняття №8	2...3
24. Письмовий звіт по запитанням, обраним викладачем (2 запитання) щодо завдань для самостійної роботи до семінарського заняття №8	2...3
Комплексно-практичне індивідуальне завдання (КПЗ) (передбачає 12-28 заохочувальних балів, що враховують змістовність, обґрунтованість, оригінальність та якість оформлення виконаного завдання)	12...28
Разом	60...100

**«Критерії оцінювання аудиторної роботи у вигляді усної відповіді здобувачів»**

ПОЯСНЕННЯ	
<b>3</b>	Питання, винесені на розгляд, <b>засвоєні у повному обсязі; на високому рівні сформовані</b> необхідні практичні навички та вміння; <b>всі</b> навчальні завдання, передбачені планом заняття, <b>виконані</b> в повному обсязі. Під час заняття продемонстрована стабільна активність та ініціативність. Відповіді на теоретичні питання, розв'язання практичних завдань, висловлення власної думки стосовно дискусійних питань ґрунтується <b>на глибокому знанні</b> предметної області навчальної дисципліни

<b>2</b>	Питання, винесені на розгляд, у <b>цілому засвоєні</b> ; практичні навички та вміння мають <b>поверхневий характер</b> , потребують подальшого напрацювання та закріплення; навчальні завдання, передбачені планом заняття, <b>виконані</b> , деякі види завдань виконані з <b>помилками</b> .
<b>0</b>	<b>Відсутність на занятті</b>

Для навчальної дисципліни «Менеджмент туризму» засобами діагностики знань (успішності навчання) виступають:

- поточне опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів комплексно-практичного індивідуального завдання;
  - студентські презентації та виступи на наукових заходах;
  - залік;
  - інші види індивідуальних та групових завдань.

Для здобувачів, які навчаються за індивідуальним графіком або мають академічні заборгованості за іншими (підтвердженими документально) обставинами передбачено окремий вид роботи.

Комплексно-практичне індивідуальне завдання (КПЗ) – це вид індивідуальної позааудиторної роботи студента, яка виконується самостійно під керівництвом викладача. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом. Формою контролю індивідуальної роботи студента є перевірка виконання теоретичного і практичного завдання. Мета КПЗ: самостійне опрацювання програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи з чинним законодавством. Вимоги до КПЗ: КПЗ виконується у формі письмової роботи, яка передбачає виконання теоретичного і практичного завдання у формі розв’язання задачі. Працюючи індивідуально студенти повинні продемонструвати вміння правильно застосовувати теоретичний матеріал на практиці Виконання КПЗ є однією із форм перевірки знань студентів, що сприяє закріпленню і поглибленому засвоєнню знань з навчальної дисципліни. Робота повинна включати також теоретичне та практичне підґрунтя виконання індивідуального завдання, тобто має бути складений перелік джерел інформації, які застосовувалися під час виконання роботи. Також до роботи можуть бути долучені ксерокопії основних наукових публікацій за темою КПЗ. КПЗ є одним із залікових модулів, тому оцінюється і впливає на загальну (підсумкову) оцінку. Завершене КПЗ подається у роздрукованому та електронному варіантах викладачу, який читає лекційний курс та приймає залік з даної дисципліни не пізніше, ніж за 2 тижні до дня заліку. Максимальна кількість балів за таку роботу – 28.

**Інформаційне та методичне забезпечення навчальної дисципліни  
(рекомендовані джерела інформації)**

*Додаток 2 (оновлюється в разі  
необхідності) до Робочої програми з  
навчальної дисципліни*

Додаток 1.1.

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**

Проректор з навчальної та  
наукової роботи Дніпровського  
гуманітарного університету

**Тетяна АЛФЬОРОВА**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024

## ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ

Освітній ступінь	<u>бакалавр</u> <small>(назва ступеня вищої освіти)</small>	<small>(назва навчальної дисципліни)</small>	Спеціальність	<u>242 Туризм</u> <small>(шифр і назва)</small>	
Форма навчання	<u>ДЕННА</u>	на 2024/2025 навчальний рік	Обсяг	<u>3</u> кредит ЄКТС <small>(назва факультету (-ів))</small>	<u>90</u> годин
Курс	<u>3</u>	Групи	_____		

№ т е м и зг ід н о з Р П Н Д	Назва теми (згідно з РПНД)	З а г л ь н и й о б с я г о д и н	Аудиторна робота				Сам ості йна та інди виду альн а роб ота
			В сь ог о	Л е к ц і ї	С е м і н а р и	П р а к т и з а н я т т я	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Особливості туризму як об'єкту управління.	12	5	2	1	2	7



№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна індивідуальна робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практика	
1	2	3	4	5	6	7	8
2	Тема 2. Система управління туризмом	11	5	2	1	2	6
3	Тема 3. Функції та принципи менеджменту в туризмі	11	5	2	1	2	6
4	Тема 4. Мотивація в туризмі і мотиви подорожей	11	5	2	1	2	6
5	Тема 5. Функція контролю в системі управління туристичним підприємством	11	5	2	1	2	6
6	Тема 6. Стил ь і методи управління туристичною фірмою	11	5	2	1	2	6
7	Тема 7. Управління конкурентоспроможністю туристичних підприємств на основі брендінгу	11	5	2	1	2	6
8	Тема 8. Концептуальні основи управління персоналом для досягнення конкурентних переваг в індустрії туризму	12	5	2	1	2	7
	Разом за семестр	90	40	16	8	16	50
	<b>Форма підсумкового контролю</b>		<b>залік</b>				

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 22.07.2024 р., протокол №12

Завідувач кафедри



**Тетяна ТЕСЛЕНКО**

Додаток 1.2.  
до Робочої програми з навчальної  
дисципліни

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Проректор з навчальної та  
наукової роботи Дніпровського  
гуманітарного університету

**Тетяна АЛФЬОРОВА**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024

**ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ**

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь бакалавр Спеціальність \_\_\_\_\_  
(назва ступеня вищої освіти)

на 2024/2025 навчальний рік

Форма навчання ЗАОЧНА Обсяг 3  
(назва факультету (-ів))

Курс 3 Групи \_\_\_\_\_

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальна кількість годин	Аудиторна робота				Самостійна індивідуальна робота
			Всього	Лекції	Семинари	Практика	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Особливості туризму як об'єкту управління.	2	2	2			
2	Тема 2. Система управління туризмом	2	2	2			

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	З а г а л ь н и й о б с я г го д и н	Аудиторна робота				Самостійна та індивідуальна робота
			В с ь о г о	Л е к ц і ї	С е м і н а р и	П р а к т и ч н і з а н я т т я	
1	2	3	4	5	6	7	8
3	Тема 3. Функції та принципи менеджменту в туризмі	2	2	2			
	Разом за семестр	90	6	6			84
	<b>Форма підсумкового контролю</b>						
4	Тема 4. Мотивація в туризмі і мотиви подорожей	84	8	2	4	4	76
	Разом за семестр	84	8	2	4	4	76
	<b>Разом за навчальний рік</b>	90	14	8	4	4	76
	<b>Форма підсумкового контролю</b>		<b>залік</b>				

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 22.07.2024 р., протокол №12

Завідувач кафедри



Тетяна ТЕСЛЕНКО

Додаток 2  
до Робочої програми з навчальної  
дисципліни

## ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ

Освітній ступінь	(назва навчальної дисципліни)	
	Бакалавр	Спеціальність 242 ТУРИЗМ
	(назва ступеня вищої освіти)	(шифр і назва)

на 2024/2025 навчальний рік

#### 1. Законодавча та нормативно-правова література:

1. Конституція України (офіц. текст за станом на 1 січня 2006 р.) / Верховна Рада України. – К.: Мін-во Юстиції України, 2006. – 124 с. .
2. Господарський кодекс України (офіц. текст: за станом на 20 січня 2007 р.) / Верховна Рада України. – Х.: Одиссей, 2007. – 240с.
3. Кодекс законів про працю України з постатейними матеріалами (офіц. текст за станом на 1 черв. 2006 р.) / Верховна Рада України. – К.: Юрінком Інтер, 2006. – 306 с.
4. Про курорти: [закон України : від 5 жовтня 2000 р. № 2026-III] // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 50. – 435 с.
5. Про туризм: [закон України : від 15 вересня 1995 р. № 325/95-ВР]// Збірник нормативних документів з питань регулювання туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / [упоряд. Д.І. Басюк, В.С. Заєць]. – Кам'янець-Подільський: Абетка, 2011. – С.5-38.
6. Положення про порядок створення та функціонування технопарків та інноваційних структур інших типів : [постанова КМУ : від 22 травня 1996 р. № 549] // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/549-96-p>.
7. ГОСТ 28681.2-95. Туристско-экскурсионное обслуживание туристские услуги. Общие требования // Збірник нормативних документів з питань регулювання туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / [упоряд. Д.І. Басюк, В.С. Заєць]. – Кам'янець-Подільський: Абетка, 2011. – С113-116.
8. ГОСТ 28681.1-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг // Збірник нормативних документів з питань регулювання туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / [упоряд. Д.І. Басюк, В.С. Заєць]. – Кам'янець-Подільський: Абетка, 2011. – С. 117-132.
9. ГОСТ 28681.3-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Обеспечение безопасности туристов // Збірник нормативних документів з питань регулювання туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / [упоряд. Д.І. Басюк, В.С. Заєць]. – Кам'янець-Подільський: Абетка, 2011. – С.133-141.

#### 2. Підручники:

1. Менеджмент : підручник / Т. Л. Мостенська, В. О. Новак, М. Г. Луцький, М. А. Міненко ; Нац. ун-т харч. технол. – К. : Сузір'я, 2007. – 690 с.

2. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко [та ін.] ; за ред. О. Є. Лугініна. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с. 1213. Допоміжна
3. Менеджмент туризму: підручник / В.К. Кіптенко. К.: Знання, 2010. 502 с. 2.
4. Менеджмент туристичної галузі : підручник / О.М. Білоусов, О.Є. Лугінін, О.С. Морозова, Л.В. Соколова. – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. – 580 с.
5. Агафонова, Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес : ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова ; КУТЕП. – К. : Знання України, 2006. – 352 с.
6. Бабарицька, В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту : навч. посіб./ В.К.Бабарицька, О.Ю.Малиновська.– 2-е вид., перероб. та доп.– К.: Альтерпрес, 2008.–288 с.
7. Бобровський, А. Л. Екологічний менеджмент : підручник / А. Л. Бобровський. – К. : Академія, 2009. – 585 с.
8. Балашова, Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. / Р. І. Балашова. – К. : ЦУЛ, 2012. – 184 с.
9. Василенко, В. О. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу : навч. посіб. / В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко ; Тавр. нац. ун-т ім. В. І. Вернадського. – К. : Освіта України, 2012. – 508 с.
10. Время для компании. Корпоративный тайм-менеджмент / Г. Архангельский, Л. Богуш, Н. Васильева [и др.] ; под ред. Н. Ханановой. – К. : А. Капуста, 2011. – 180 с.
11. Гевко, І. Б. Операційний менеджмент : навч. посіб. / І. Б. Гевко. – К. : Кондор, 2005. – 228 с.
12. Дядечко, Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. / Л. П. Дядечко. – К. : ЦУЛ, 2007. 224 с.
14. Кудла, Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н. Є. Кудла. К. : Знання, 2012. 343 с.
15. Мальська, М. П. Організація та планування туристичних підприємств : теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – К. : ЦУЛ, 2012. – 248 с.
16. Менеджмент : підручник / Т. Л. Мостенська, В. О. Новак, М. Г. Луцький, М. А. Міненко ; Нац. ун-т харч. технол. К. : Сузір'я, 2007. 690 с.
17. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко [та ін.] ; за ред. О. Є. Лугініна. К. : Ліра-К, 2012. – 364 с.
18. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент : навч. посіб. / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – 3-тє вид. – К. : ЦУЛ, 2009. – 344 с.
19. Новиков, В. С. Инновации в туризме : учеб. пособие / В. С. Новиков. 3-е изд., испр. и доп. – М. : Академия, 2010. – 208 с.
20. Осовська, Г. В. Менеджмент організацій : навч. посіб. / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. – К. : Кондор, 2007. – 676 с.
21. Пуцентейло, П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : навч. посіб. / П. Р. Пуцентейло. – К. : ЦУЛ, 2007. 344 с.
22. Панченко, Ю. В. Менеджмент внутрішнього і міжнародного туризму : навч. посіб. / Ю. В. Панченко, О. Є. Лугінін, С. В. Фомішин. – Херсон : Олді-плюс, 2013. 342с.
23. Чорненька, Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Н. В. Чорненька. – 3-тє вид., доп. і перероб. К. : Атіка, 2006. – 264 с.
24. Холлоуей, Дж. К. Туристический бизнес : пер. с 7-го англ. изд. / Дж. К. Холлоуей, Н. Тейлор. К. : Знання, 2007. 798 с. 12.

### 3. Інформаційні ресурси

1. Міністерство економіки України. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>.
2. Державний комітет статистики України. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

3. Нормативні акти України. – Режим доступу: [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua).
4. Верховна Рада України . – Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
5. Державна служба туризму і курортів. – Режим доступу: <http://tourism.gov.ua> .
6. -Законодавство України - [www.zakon.gov.ua](http://www.zakon.gov.ua);
7. Верховна Рада України [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
8. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації [Електронний ресурс] – режим доступу [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 22.07.2024 р., протокол №12

**Завідувач кафедри**



**Тетяна ТЕСЛЕНКО**

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО  
БІЗНЕСУ**

**ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ**

Освітній ступінь	<b>бакалавр</b> <small>(назва ступеня вищої освіти)</small>	<small>(назва навчальної дисципліни)</small> <b>Спеціальність</b>	<b>242 ТУРИЗМ</b> <small>(шифр і назва)</small>
Освітня програма	<b>Туризм, наказ №51-02 від 10.06.2021</b> <small>(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)</small>		
Форма навчання	<b>Денна</b> <small>(денна/заочна)</small> у 2024/2025 навчальному році		

Плани семінарських (практичних)  
занять обговорені та схвалені  
на засіданні кафедри  
22.07.2024 р., протокол №12  
Завідувач кафедри



(місце) \_\_\_\_\_ **Тетяна Тесленко**

**Дніпро – 2024**

Менеджмент туризму // Плани семінарських (практичних) занять для денної форми навчання. Дніпро: ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024р. \_\_\_\_с.

**РОЗРОБНИК(-И):**

Тесленко Т. В., доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, кандидат економічних наук, доцент



## **ТЕМА 1. Особливості туризму як об'єкту управління.**

*Семінарське заняття № 1 (1 год)*

### **План.**

1. Основні етапи розвитку менеджменту туризму
2. Регіональний туризм як об'єкт управління
3. Зовнішні ефекти туристичного продукту.
4. Неоднорідність туристського попиту.
5. Характеристика впливу комплексності туристичних послуг на процес управління туристичною діяльністю.

### **Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:**

Суб'єкт управління, об'єкт управління, система управління, зовнішні зв'язки, система менеджменту; категорії «менеджмент», «управління», «управлінські відносини» в туризмі

**Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:** систематизація теорій управління та їх періодизація

*Практичне заняття № 1 (2 год)*

## **ТЕМА 1. Формування та розвиток теорії управління**

### **Завдання для самостійної роботи до Теми 1:**

1. Характеристика впливу суспільних систем на туристичну сферу.
2. Функції туризму, їх зміст.
3. Характеристика впливу туризму на економіку.
4. Виробнича та накопичувальна функції туризму.
5. Сутність прямого та непрямого ефекту зайнятості населення від здійснення туристичної діяльності.
6. Ефект згладжування і нівеляції платіжного балансу від здійснення туристичної діяльності.
7. Візитний менеджмент, його інструментарій.
8. Соціальна сфера як зовнішнє середовище туризму.
9. Наслідки взаємодії різних культур в туризмі.
10. Вплив політики і технології на розвиток туризму

### **Індивідуальні завдання до Теми 1:**

1. Написати оглядовий реферат на тему «Школа наукового управління Фрідеріка Тейлора та Френка і Ліліан Гілбрейтів (1856-1920 рр.)».
2. Написати інформативний реферат на тему «Школа «фордизму» (1899-1945 рр.)»
3. Підготувати оглядовий реферат на тему «Школа керування виробничими процесами для підвищення їх ефективності (продуктивності праці) Г. Емерсона (1900-1920 рр.)».
4. Підготувати інформативний реферат на тему «Теорія бюрократії Макса Вебера (1900-1920 рр.)»
5. Написати інформативний реферат на тему «Класична (адміністративна) школа управління Анрі Файоля (1920-1950 рр.)»
6. Підготувати оглядовий реферат на тему «Школа людських стосунків

Елтона Мейо (1930-1950 рр.)»

7. Написати інформативний реферат на тему «Школа поведінських наук Дугласа Мак-Грегора (з 1950 р. до сьогодні)»

8. Принципи управління, які відповідали особливостям планово-адміністративної системи господарювання

9. Написати оглядовий реферат на тему «Морально-етичні норми та соціальна відповідальність в менеджменті, зазначені Фрідріх-Авуст фон Гаєком (з 1950 р. до сьогодні)»

10. Відобразити схему діджиталізації управлінських процесів

11. Написати оглядовий реферат на тему «Розвиток управлінської науки в Україні».

### **Рекомендована література до Теми 1:**

1. Менеджмент : підручник / Т. Л. Мостенська, В. О. Новак, М. Г. Луцький, М. А. Міненко ; Нац. ун-т харч. технол. – К. : Сузір'я, 2007. – 690 с.

2. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко [та ін.] ; за ред. О. Є. Лугініна. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с. 1213. Допоміжна

3. Менеджмент туризму: підручник / В.К. Кіптенко. К.: Знання, 2010. 502 с. 2.

4. Менеджмент туристичної галузі : підручник / О.М. Білоусов, О.Є. Лугінін, О.С. Морозова, Л.В. Соколова. – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. – 580 с.

5. Агафонова, Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес : ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова ; КУТЕП. – К. : Знання України, 2006. – 352 с.

6. Бабарицька, В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту : навч. посіб./ В.К.Бабарицька, О.Ю.Малиновська.– 2-е вид., перероб. та доп.– К.: Альтерпрес, 2008.–288 с.

7. Бобровський, А. Л. Екологічний менеджмент : підручник / А. Л. Бобровський. – К. : Академія, 2009. – 585 с.

8. Балашова, Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. / Р. І. Балашова. – К. : ЦУЛ, 2012. – 184 с.

## **ТЕМА 2. Система управління туризмом**

### ***Семінарське заняття № 2 (1 год)***

#### **План.**

1. Підприємства туристичного бізнесу як складна організаційна структура.
2. Організаційна структура як інструмент досягнення стратегічних цілей підприємства.
3. Організаційна культура туристичного підприємства, її значення.
4. Організація і ієрархічна побудова процесів управління в організаціях сфери туризму.
5. Сутність управління туристичною структурою.

#### ***Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:***

Ланки, рівні, зв'язки структури управління, типи рівнів управління, поняття та складові організаційної структури управління

*Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:* будувати організаційну структуру управління туристичним підприємством

**Практичне заняття № 2 (2 год)**

**ТЕМА 2. Побудова організаційної структури управління туристичним підприємством**

**Завдання для самостійної роботи до Теми 2:**

1. Надати характеристику основних типів організаційних структур в туризмі
2. Зробити прогноз організаційної структури туристичного підприємства
3. Проаналізувати аспекти формування організаційних структур.
4. Фактори, що впливають на вибір організаційних структур управління туристичним підприємством, методика їх прогнозування

**Індивідуальні завдання до Теми 2:**

1. Побудувати лінійну структуру організації, пояснити її переваги та недоліки.
2. Побудувати функціональну структуру організації, пояснити її переваги та недоліки.
3. Побудувати лінійно-функціональну структуру організації, пояснити її переваги та недоліки.
4. Розглянути основні організації що допомагають розвитку туризму в світі.
5. Розглянути ринкову модель розвитку туризму.
6. Розглянути особливості європейської моделі розвитку туризму

**Рекомендована література до Теми 2:**

1. Василенко, В. О. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посіб. / В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко ; Тавр. нац. ун-т ім. В. І. Вернадського. – К. : Освіта України, 2012. – 508 с.
2. Время для компании. Корпоративный тайм-менеджмент / Г. Архангельский, Л. Богуш, Н. Васильева [и др.] ; под ред. Н. Ханановой. – К. : А. Капуста, 2011. – 180 с.
3. Гевко, І. Б. Операційний менеджмент : навч. посіб. / І. Б. Гевко. – К. : Кондор, 2005. – 228 с.
4. Дядечко, Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. / Л. П. Дядечко. – К. : ЦУЛ, 2007. – 224 с.
5. Кудла, Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н. Є. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
6. Мальська, М. П. Організація та планування туристичних підприємств : теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – К. : ЦУЛ, 2012. – 248 с.
7. Менеджмент : підручник / Т. Л. Мостенська, В. О. Новак, М. Г. Луцький, М. А. Міненко ; Нац. ун-т харч. технол. – К. : Сузір'я, 2007. – 690 с.
8. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко [та ін.]; за ред. О. Є. Лугініна. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с.

**ТЕМА 3. Функції та принципи менеджменту в туризмі**

## **Семінарське заняття №3 (1 год.)**

### **План.**

1. Процес управління і характеристика основних функцій менеджменту.
2. Поняття та зміст функції і процесу управління.
3. Загальні функції: планування, організація, мотивація, контроль.
4. Характеристика та закономірності взаємозв'язку функцій менеджменту

### **Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:**

Мета, місія, метод, стратегія, принципи менеджменту, функції менеджменту, організація та організування, контроль, контролювання, регулювання, мотивування

**Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:** формулювання та розробка основних та допоміжних функцій менеджменту туристичного підприємства

## **Практичне заняття №3 (2 год.)**

### **ТЕМА 3. Сучасні форми організації заробітної плати**

#### **Завдання для самостійної роботи до Теми 3:**

1. Основні принципи управління.
2. Поняття принципів управління.
3. Групи принципів управління.
4. Загальні та приватні принципи управління туристичним підприємством, їх характеристика.
5. Організація заробітної плати в Україні.
6. Пояснити функцію планування в менеджменті туристичної діяльності та види робіт, що входять до її складу
7. Пояснити сутність організаційної функції управління туризмом
8. Пояснити функцію мотивування в організації в сучасних умовах
9. Пояснити функцію мотивування в менеджменті туристичної діяльності
10. Пояснити функцію контролювання (регулювання) в менеджменті туристичної діяльності

#### **Індивідуальні завдання до Теми 3:**

1. Підготувати інформативний реферат на тему «Формування систем морального стимулювання на українських підприємствах»
2. Підготувати оглядовий реферат на тему «Прикладне значення процесійної теорії очікування В. Врума»
3. Схематично відобразити тарифну систему та її елементи
4. Скласти схему, що ілюструє форми та системи оплати праці
5. Схематично відобразити відрядну форму оплати праці та її системи
6. Схематично відобразити погодинну форму оплати праці та її системи
7. Схематично відобразити акордну форму оплати праці
8. Схематично відобразити форми комісійної оплати праці
9. Навести фрагмент Єдиної тарифної системи, письмово пояснити її сутність і призначення

### **Рекомендована література до Теми 3:**

1. Менеджмент : підручник / Т. Л. Мостенська, В. О. Новак, М. Г. Луцький, М. А. Міненко ; Нац. ун-т харч. технол. – К. : Сузір'я, 2007. – 690 с.
2. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко [та ін.] ; за ред. О. Є. Лугініна. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с. 1213. Допоміжна
3. Менеджмент туризму: підручник / В.К. Кіптенко. К.: Знання, 2010. 502 с. 2.
4. Менеджмент туристичної галузі : підручник / О.М. Білоусов, О.Є. Лугінін, О.С. Морозова, Л.В. Соколова. – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. – 580 с.
5. Агафонова, Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес : ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова ; КУТЕП. – К. : Знання України, 2006. – 352 с.
6. Бабарицька, В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту : навч. посіб./ В.К.Бабарицька, О.Ю.Малиновська.– 2-е вид., перероб. та доп.– К.: Альтерпрес, 2008.–288 с.
7. Бобровський, А. Л. Екологічний менеджмент : підручник / А. Л. Бобровський. – К. : Академія, 2009. – 585 с.
8. Балашова, Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. / Р. І. Балашова. – К. : ЦУЛ, 2012. – 184 с.

### **ТЕМА 4. Мотивація в туризмі і мотиви подорожей**

#### ***Семінарське заняття №4 (1 год.)***

#### **План.**

1. Мотиваційні аспекти в туризмі, їх класифікація.
2. Зміст мотивації подорожей в туризмі.
3. Значення інформації про мету та мотиви подорожі.
4. Систематизація причин (мотивів) подорожей.
5. Характеристика етапів прийняття рішення про покупку туристичного продукту та бар'єрів подорожі

#### ***Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:***

мотив, мотивація, подорож, потреби, престиж, статус

***Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:*** організація заробітної праці як функції мотивації туристичного підприємств

#### ***Практичне заняття №4 (2 год.)***

### **ТЕМА 4. Функція мотивації, її сутність і значення. Розробка кейсів щодо застосування різних методів мотивації**

#### **Завдання для самостійної роботи до Теми 4:**

1. Змістовні і процесуальні теорії мотивації.
2. Змістовні теорії мотивації, або ієрархія потреб по Маслоу.
3. Теорія потреб Мак Клееланда, характеристика її типів потреб.
4. Двохфакторна теорія Герцберга.
5. Основні процесуальні теорії мотивації: теорія очікувань, теорія справедливості і модель Портеру – Лоулера, їх сутність та зміст

#### **Індивідуальні завдання до Теми 4:**

1. Пояснити фізичну мотивацію та її складові.
2. Пояснити психологічну мотивацію туризму, її головні причини.
3. Пояснити міжособову мотивацію і соціальні контакти.
4. Пояснити роль культурної мотивації в туризмі.
5. Пояснити мотивацію престижу і статусу, її основна мета.

#### **Рекомендована література до Теми 4:**

1. Василенко, В. О. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу : навч. посіб. / В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко ; Тавр. нац. ун-т ім. В. І. Вернадського. – К. : Освіта України, 2012. – 508 с.
2. Время для компании. Корпоративный тайм-менеджмент / Г. Архангельский, Л. Богуш, Н. Васильева [и др.] ; под ред. Н. Ханановой. – К. : А. Капуста, 2011. – 180 с.
3. Гевко, І. Б. Операційний менеджмент : навч. посіб. / І. Б. Гевко. – К. : Кондор, 2005. – 228 с.
4. Дядечко, Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. / Л. П. Дядечко. – К. : ЦУЛ, 2007. – 224 с.
5. Кудла, Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н. Є. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
6. Мальська, М. П. Організація та планування туристичних підприємств : теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – К. : ЦУЛ, 2012. – 248 с.
7. Менеджмент : підручник / Т. Л. Мостенська, В. О. Новак, М. Г. Луцький, М. А. Міненко ; Нац. ун-т харч. технол. – К. : Сузір'я, 2007. – 690 с.
8. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко [та ін.]; за ред. О. Є. Лугініна. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с.

#### **ТЕМА 5. Функція контролю в системі управління туристичним підприємством**

##### *Семінарське заняття №5 (1 год)*

##### **План.**

1. Види та етапи контролю в туризмі.
2. Види попереднього контролю: діагностичний і терапевтичний.
3. Характеристика поточного і завершального контролю.
4. Основний зміст етапів в процедурі контролю.
5. Розробка стандартів та коректування дій відповідно до встановлених вимог

##### ***Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:***

контроль, контролювання

***Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:*** розробка етапів проведення контролю на туристичному підприємстві

##### *Практичне заняття №5 (2 год)*

#### **ТЕМА 5. Сучасні методи контролю якості на підприємствах туризму**

##### **Завдання для самостійної роботи до Теми 5:**

1. Зміст функції контролю та поняття «контроль».

2. Сутність контролю в менеджменті.
3. Функція контролю в управлінській діяльності.
4. Система контролю, її роль в процесі управління.
5. Зворотній зв'язок у системі контролю.

#### **Індивідуальні завдання до Теми 5:**

1. Пояснити ефективність контролю і ефект його впливу на людей.
2. Обґрунтувати виконання завдань та визначення меж контролю
3. Розробити етапи проведення контролю на туристичному підприємстві

#### **Рекомендована література до Теми 5:**

1. Менеджмент : підручник / Т. Л. Мостенська, В. О. Новак, М. Г. Луцький, М. А. Міненко ; Нац. ун-т харч. технол. – К. : Сузір'я, 2007. – 690 с.
2. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко [та ін.] ; за ред. О. Є. Лугініна. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с. 1213. Допоміжна
3. Менеджмент туризму: підручник / В.К. Кіптенко. К.: Знання, 2010. 502 с. 2.
4. Менеджмент туристичної галузі : підручник / О.М. Білоусов, О.Є. Лугінін, О.С. Морозова, Л.В. Соколова. – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. – 580 с.
5. Агафонова, Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес : ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова ; КУТЕП. – К. : Знання України, 2006. – 352 с.
6. Бабарицька, В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту : навч. посіб./ В.К.Бабарицька, О.Ю.Малиновська.– 2-е вид., перероб. та доп.– К.: Альтерпрес, 2008.–288 с.
7. Бобровський, А. Л. Екологічний менеджмент : підручник / А. Л. Бобровський. – К. : Академія, 2009. – 585 с.
8. Балашова, Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. / Р. І. Балашова. – К. : ЦУЛ, 2012. – 184 с.

## **ТЕМА 6. Стиль і методи управління туристичною фірмою**

### ***Семінарське заняття №6 (1 год.)***

#### **План.**

1. Сутність поняття «стиль управління» та його особливості в туристичній діяльності.
2. Сутність авторитарного, демократичного та ліберального стилів.
3. Технології прийняття управлінських рішень.
4. Методи менеджменту, основні підходи до їх використання.

#### ***Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:***

стиль, особистість, керівник, рішення, метод, підхід, стиль управління, демократія, самоврядування

***Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:*** впровадження обґрунтованих методів менеджменту в їх оптимальному поєднанні; обрання стилю керівництва, який сприятиме підвищенню ефективності діяльності туристичного підприємства.

*Практичне заняття №6 (2 год.)*

**ТЕМА 6. Розробка заходів з формування іміджу підприємства туризму: основні складові, значення та стратегія просування**

**Завдання для самостійної роботи до Теми 6:**

1. Єдність методів і стилю управління
2. Індивідуальний «почерк» керівника
3. Критерії вибору стилю управління
4. Характеристика стилів управління та прийняття рішень
5. Роль самоврядування в організаціях
6. Поняття, сутність та характер самоврядування

**Індивідуальні завдання до Теми 6:**

1. Розкрити різновиди особових профілів рішень
2. Пояснити сутність організаційно-адміністративних методів управління, їх зміст, мету та завдання.
3. Пояснити сутність економічних методів управління, їх зміст, мета та завдання.
4. Пояснити сутність соціально-психологічних методів управління, їх зміст, мету та завдання.

**Рекомендована література до Теми 6:**

1. Василенко, В. О. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу : навч. посіб. / В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко ; Тавр. нац. ун-т ім. В. І. Вернадського. – К. : Освіта України, 2012. – 508 с.
2. Время для компании. Корпоративный тайм-менеджмент / Г. Архангельский, Л. Богуш, Н. Васильева [и др.] ; под ред. Н. Ханановой. – К. : А. Капуста, 2011. – 180 с.
3. Гевко, І. Б. Операційний менеджмент : навч. посіб. / І. Б. Гевко. – К. : Кондор, 2005. – 228 с.
4. Дядечко, Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. / Л. П. Дядечко. – К. : ЦУЛ, 2007. – 224 с.
5. Кудла, Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н. Є. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
6. Мальська, М. П. Організація та планування туристичних підприємств : теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – К. : ЦУЛ, 2012. – 248 с.
7. Менеджмент : підручник / Т. Л. Мостенська, В. О. Новак, М. Г. Луцький, М. А. Міненко ; Нац. ун-т харч. технол. – К. : Сузір'я, 2007. – 690 с.
8. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко [та ін.]; за ред. О. Є. Лугініна. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с.

**ТЕМА 7. Управління конкурентоспроможністю туристичних підприємств на основі брендінгу**

*Семінарське заняття №7 (1 год.)*

**План.**

1. Стратегії управління конкурентоспроможністю туристичних підприємств.
2. Ресурси та стратегічні напрями діяльності туристичної організації як її конкурентні переваги



3. Характеристика напрямів діяльності організації по досягненню конкурентних переваг і можливих ризиків
4. Управління брендом підприємства сфери туризму

**Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:**  
конкурентоспроможність, бренд, брендінг, імідж, стратегія

**Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:** визначати конкурентні переваги організації індустрії туризму; управляти брендом підприємства сфери туризму

### **Практичне заняття №7 (2 год.)**

#### **Тема 7. Визначення конкурентних переваг організації індустрії туризму.**

##### **Завдання для самостійної роботи до Теми 7:**

1. Визначення конкурентних переваг організації індустрії туризму.
2. Аналіз процесу управління брендами на підприємствах індустрії туризму
3. Розробка та характеристика стратегій брендінгу
4. Складові конкурентоздатного бренду для туристичних послуг.
5. Чинники, що перешкоджають розвитку брендінгу в Україні
6. Використання брендінгу як умови посилення конкурентоспроможності туристичних підприємств.

##### **Індивідуальні завдання до Теми 7:**

1. Описати види стратегій конкурентних переваг організації: стратегія лідируючих позицій за витратами, стратегія диференціації, стратегія концентрації (фокусування), стратегія раннього виходу на ринок, стратегія інтеграції.
2. Проаналізувати стратегії вибору назви бренду, їх переваги і недоліки.
3. Розкрити принципи формування конкурентоздатного бренду в індустрії туризму.
4. Пояснити стратегію диференціації та її види: продуктову, сервісну, персоналу, іміджеву.
5. Розробити модель вироблення стратегії диференціації бренду організації індустрії туризму.

##### **Рекомендована література до Теми 7:**

1. Менеджмент : підручник / Т. Л. Мостенська, В. О. Новак, М. Г. Луцький, М. А. Міненко ; Нац. ун-т харч. технол. – К. : Сузір'я, 2007. – 690 с.
2. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко [та ін.] ; за ред. О. Є. Лугініна. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с. 1213. Допоміжна
3. Менеджмент туризму: підручник / В.К. Кіптенко. К.: Знання, 2010. 502 с. 2.
4. Менеджмент туристичної галузі : підручник / О.М. Білоусов, О.Є. Лугінін, О.С. Морозова, Л.В. Соколова. – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. – 580 с.
5. Агафонова, Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес : ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова ; КУТЕП. – К. : Знання України, 2006. – 352 с.

6. Бабарицька, В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту : навч. посіб./ В.К.Бабарицька, О.Ю.Малиновська.– 2-е вид., перероб. та доп.– К.: Альтерпрес, 2008.–288 с.

7. Бобровський, А. Л. Екологічний менеджмент : підручник / А. Л. Бобровський. – К. : Академія, 2009. – 585 с.

8. Балашова, Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. / Р. І. Балашова. – К. : ЦУЛ, 2012. – 184 с.

## **ТЕМА 8. Концептуальні основи управління персоналом для досягнення конкурентних переваг в індустрії туризму**

### ***Семінарське заняття №8 (1 год.)***

#### **План.**

1. Роль персоналу в поліпшенні якості туристичних послуг. Значення персоналу в індустрії туризму
2. Функція управління персоналом
3. Зовнішня та внутрішня сторона корпоративної культури. Рівень корпоративної культури, його сутність та значення у туристичному бізнесі
4. Культура службових відносин як основний параметр корпоративної культури
5. Схеми організації турів: безпосередній контакт з постачальниками всіх туристичних послуг і організація турів за участю посередника.

***Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:*** персонал, корпоративна культура, культура, культура службових відносин, модель управління, культури світу, сумісність, співпраця, конкурентна співпраця

***Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:*** розуміти концептуальні основи управління персоналом як основу для досягнення конкурентних переваг в індустрії туризму

### ***Практичне заняття №8 (1 год.)***

## **ТЕМА 8. Оцінювання персоналу туристичного підприємства**

### **Завдання для самостійної роботи до Теми 8:**

1. Особові якості та вміння персоналу туристичних підприємств як необхідна умова якості обслуговування
2. Визначити взаємозв'язок корпоративної культури і конкурентоспроможності підприємств туризму
3. Виокремити форми впливу корпоративної культури на конкурентоздатність туристичних підприємств
4. Особливості управління персоналом в організаціях індустрії туризму різних країн
5. Формування міжнародних команд в організаціях туристичної сфери

### **Індивідуальні завдання до Теми 8:**

1. Навести вимоги до персоналу туристичної сфери.
2. Пояснити моделі управління якістю турпослуг, їх філософію та відмінності.
3. Проаналізувати основні причини підвищення ефективності використання персоналу туристичних підприємств як важливої складової кінцевого продукту.
4. Розглянути такі групи культур світу: моноактивні, поліактивні, реактивні.
5. Визначити критерії зіставлення різних культур, показник «індивідуалізм – колективізм».
6. Надати характеристику методам вивчення персоналу з погляду сумісності при роботі в міжнародній команді.

### **Рекомендована література до Теми 8:**

1. Василенко, В. О. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу : навч. посіб. / В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко ; Тавр. нац. ун-т ім. В. І. Вернадського. – К. : Освіта України, 2012. – 508 с.
2. Время для компании. Корпоративный тайм-менеджмент / Г. Архангельский, Л. Богуш, Н. Васильева [и др.] ; под ред. Н. Ханановой. – К. : А. Капуста, 2011. – 180 с.
3. Гевко, І. Б. Операційний менеджмент : навч. посіб. / І. Б. Гевко. – К. : Кондор, 2005. – 228 с.
4. Дядечко, Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. / Л. П. Дядечко. – К. : ЦУЛ, 2007. – 224 с.
5. Кудла, Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н. Є. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
6. Мальська, М. П. Організація та планування туристичних підприємств : теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – К. : ЦУЛ, 2012. – 248 с.
7. Менеджмент : підручник / Т. Л. Мостенська, В. О. Новак, М. Г. Луцький, М. А. Міненко ; Нац. ун-т харч. технол. – К. : Сузір'я, 2007. – 690 с.
8. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко [та ін.]; за ред. О. Є. Лугініна. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с.

## **ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ (ЗАЛІКУ)**

1. Назвіть основні фази класичного менеджменту туризму.
2. Охарактеризуйте відмінні риси туристичного менеджменту.
3. Які існують особливості регіональної системи управління туризмом?
4. Які основні проблеми регіональної системи управління негативно впливають на розвиток туризму?
5. У чому полягають зовнішні ефекти туристичного продукту?
6. Назвіть причини неоднорідності туристського попиту.
7. Поясніть особливості впливу комплексності туристичних послуг на процес управління туристичною діяльністю.
8. Охарактеризуйте сутність системи в туризмі.
9. Дайте визначення туризму як системі управління, назвіть її субсистеми.
10. Дайте характеристику зовнішньому оточенню туристичної системи.
11. Які суспільні системи впливають на туристичну сферу?
12. Охарактеризуйте результати впливу економіки на туризм.
13. Назвіть економічні фактори, що негативно та позитивно впливають на розвиток туризму.
14. Перелічіть функції туризму, дайте їм характеристику.
15. В чому полягає сутність ефекту зайнятості населення та згладжування від здійснення туристичної діяльності?
16. Поясніть сутність виробничої функції туризму і процесу нівеляції платіжного балансу.
17. В чому полягає сутність візитного менеджменту та який інструментарій він використовує?
18. Яке визначення має політика туризму і який вплив робить політика на туристичну сферу?
19. В чому полягає сутність організаційної структури туристичного підприємства?
20. Якими складовими характеризується організаційна структура туристичного підприємства?
21. Охарактеризуйте вплив туризму на економіку
22. Що означає «організаційна культура підприємства» і яку роль вона відіграє у розвитку підприємства?
23. Охарактеризуйте типи організаційної культури за класифікацією С.Хонді.
24. В чому полягає сутність управління туристичною структурою?
25. Що відноситься до ланок та рівнів управління в організаційній структурі і які типи рівнів управління ви знаєте?
26. Що таке горизонтальний та вертикальний розподіл праці і які існують їх види?
27. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління, назвіть її переваги та недоліки.
28. В чому полягає сутність лінійно-функціональної структури організації і які її переваги та недоліки?

29. Охарактеризуйте функціональну структуру управління і перелічите переваги та недоліки цієї структури.
30. Назвіть основні аспекти формування організаційних структур та фактори, що впливають на організаційну структуру підприємства.
31. Перелічите основні етапи, принципи та завдання проектування організаційної структури управління.
32. Дайте визначення функції та процесу управління, поясніть їх зміст.
33. Дайте характеристику основним функціям менеджменту та поясніть сутність їх взаємозв'язку.
34. Перелічите основні принципи формування планів організації.
35. В чому полягає сутність планування у туризмі та зміст стратегічного і тактичного планування?
36. Наведіть характеристику організаційної функції в туризмі та поясніть взаємозв'язок функцій організації і планування.
37. Які принципи полягають в основі здійснення організаційної функції?
38. Дайте визначення поняттю «принципи управління» і характеристику загальним принципам управління.
39. В чому полягає сутність принципу поєднання централізації і децентралізації?
40. Назвіть форми демократизації управління.
41. Поясніть зміст принципу стійкості і мобільності системи управління.
42. Яку роль відіграє інформація про мету подорожі?
43. З якою метою проводиться систематизація причини (мотивів) подорожей і які види мотивацій подорожі туристів ви знаєте?
44. Які складові входять до фізичної мотивації подорожей і що є головною причиною психологічної мотивації туризму?
45. В чому полягає сутність міжособової і культурної мотивації?
46. До яких груп мотивації відносяться соціальні контакти, лікування та спорт?
47. До яких груп мотивації належать релігійні причини подорожей, відвідування друзів, знайомих, родичів?
48. Мотивація як функція менеджменту в сучасних умовах
49. За якими групами підрозділяються сучасні теорії мотивації?
50. На яких людських якостях ґрунтуються змістовні та процесуальні теорії мотивації?
51. Поясніть сутність теорії мотивації по Маслоу, назвіть її недоліки.
52. Дайте характеристику типам потреб, що відносяться до теорії потреб МакКлелланда.
53. Які існують категорії чинників у двох-факторної теорії Герцберга.
54. Що є основним положеннями теорії очікувань та теорії справедливості?
55. Охарактеризуйте модель Портера – Лоулера.
56. За якими групами здійснюється класифікація туристських мотивацій при виборі подорожі та в чому полягає їх сутність?
57. Дайте характеристику категоріям туристських мотивів, назвіть існуючі бар'єри до подорожі.

58. Перелічите та охарактеризуйте основні етапи прийняття рішення про покупку турпродукту.
59. Дайте визначення поняттю «контроль» та характеристику функції контролю.
60. В чому полягає сутність контролю в менеджменті і як визначається його ефективність?
61. Яке значення має система контролю в процесі управління і які вимоги до неї ставляться?
62. Поясніть дію і роль зворотного зв'язку у системі контролю.
63. Який зміст має критерій визначення меж контролю?
64. Охарактеризуйте попередній контроль, його види, назвіть області в яких він використовується.
65. У яких випадках використовується поточний контроль і що є метою завершального контролю?
66. Перелічите етапи процедури контролю та дайте їм стислу характеристику.
67. Яке визначення має поняття «стиль управління» і за якими групами класифікуються стилі управління?
68. Дайте характеристику авторитарного та демократичного стилів управління.
69. Які відмінні риси властиві ліберальному стилю управління?
70. Які ви знаєте різновиди особових профілів рішень?
71. Що таке методи управління і які їх види ви знаєте?
72. Розкрийте зміст організаційно-адміністративних методів управління.
73. Охарактеризуйте економічні методи управління, назвіть їх форми.
74. Назвіть характерні риси соціально-психологічних методів управління і основну мету їх використання.
75. В чому полягає сутність самоврядування в організаціях?
76. Назвіть основні форми виробничої демократії.
77. Що означає поняття «конкурентні переваги організації» і які види ресурсів лежать в основі конкурентних переваг?
78. Які два види конкурентних переваг ви можете назвати і в чому їх різниця?
79. Назвіть найбільш часто використовувані напрями діяльності організацій індустрії туризму по досягненню конкурентних переваг, а також необхідні умови їх здійснення і можливі ризики.
80. Що розуміється під термінами «бренд» і «брендінг»?
81. Назвіть шість особливостей поняття «бренд», розкрийте їх сутність.
82. Які конкурентні переваги організації індустрії туризму забезпечує наявність відомого бренду?
83. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи створення і управління брендами організації.
84. Які стратегії вибору назви бренду ви знаєте, які їх переваги і недоліки?
85. Які стратегії брендінгу використовуються організаціями в туризмі?

86. Перелічіть рівні лояльності споживачів до бренду організацій індустрії туризму.
87. Які основні принципи формування конкурентоздатного бренду в туризмі ви можете назвати?
88. У чому сенс стратегії диференціації бренду в організаціях індустрії туризму?
89. Що розуміють під якістю туристичних послуг та з якою метою в індустрії туризму розробляються стандарти обслуговування?
90. Яку роль відіграє персонал в поліпшенні якості туристичних послуг?
91. Які вимоги пред'являються до персоналу туристичної сфери?
92. Назвіть основні складові розвиненої корпоративної культури в організаціях індустрії туризму.
93. Які проблеми формування корпоративної культури є в даний час в організаціях сфери туризму?
94. Назвіть основні причини підвищення ефективності використання персоналу туристичних підприємств.
95. Який основний зміст поняття «корпоративна культура» і які форми впливу корпоративної культури на конкурентоздатність туристичних підприємств ви знаєте?
96. Охарактеризуйте зовнішню та внутрішню сторони корпоративної культури.
97. Які командні ролі працівників в організації індустрії туризму ви знаєте?
98. Які існують методи вивчення персоналу з погляду їх сумісності для роботи в міжнародній команді?
99. Які схеми організації турів ви знаєте?
100. За якими категоріями поділяються напрями співпраці туроператора з іноземним партнером?
101. Дайте характеристику прямої організації турів і опосередкованої організації зарубіжних турпоїздок.
102. В чому полягає сутність взаємовпливу підприємств туристичної індустрії?
103. Назвіть види стратегічної співпраці у сфері туризму.
104. Що розуміють під співпрацею по ланцюгу постачань?
105. Дайте характеристику співпраці на основі здібностей.
106. В чому полягає сутність співпраці на основі пропозиції.
107. Охарактеризуйте конкурентну співпрацю