

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**  
дисципліни  
**“УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ  
І ТУРИСТИЧНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ”**  
(для бакалаврів)

Київ  
ДП «Видавничий дім «Персонал»  
2009

Підготовлено доцентом кафедри менеджменту ЗЕД *В. В. Кобрицьким*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту організацій УРІМБ  
(протокол № 8 від 29.08.08)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*

**Кобрицький В. В.** Навчальна програма дисципліни “Управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю” (для бакалаврів). — К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2009. — 20 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю”, вказівки до виконання контрольної роботи, варіанти контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

- © Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2009
- © ДП «Видавничий дім «Персонал», 2009

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Мета вивчення курсу “Управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю” — засвоїти навчальну програму дисципліни для розширення світогляду і сформувати самостійність економічного мислення як особистісну рису та важливу професійну якість, сутність якої полягає в умінні планувати, систематизувати та контролювати власну перспективну та повсякденну діяльність керівника середньої або вищої ланки сучасного готельного чи туристичного підприємства.

Засвоївши програмний матеріал у контексті організації бізнесу та міжнародної економіки, студенти повинні досягти високого рівня підготовки, що відповідає актуальним вимогам суспільно-економічного розвитку України та стану сучасного бізнесу.

Завдання курсу полягає в засвоєнні, закріпленні та систематизації комплексу знань, умінь і навичок з метою практичного застосування при виконанні творчих індивідуальних робіт і завдань.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні *знати*:

- теоретичні засади управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю;
- функції, принципи та методи управління туристичним і готельним бізнесом;
- порядок створення закладів послуг і технологію процесів обслуговування клієнтів фірми;
- найновіші досягнення в управлінні сучасними підприємствами готельного й туристичного бізнесу;

*уміти*:

- створювати суб'єкти підприємницької діяльності в галузі надання туристичних і готельних послуг;
- правильно оцінювати процеси, що відбуваються в сучасній діловій активності в готельному та туристичному бізнесі;
- визначати сучасні тенденції в галузевій та регіональній міжнародній торгівлі цими видами послуг;
- розробляти технологію обслуговування клієнтів;
- налагоджувати договірні відносини в бізнесі;
- приймати ефективні управлінські рішення;
- проводити ділові наради та управляти персоналом підприємства;

- створювати підприємства індустрії туризму і гостинності;
- використовувати здобуті теоретичні знання у практичній професійній діяльності.

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

Об'єкт дисципліни — набуття досвіду вітчизняних і міжнародних підприємств з надання туристичних і готельних послуг юридичним і фізичним особам та управління цими підприємствами, діяльність національних і міжнародних організацій, що здійснюють регулювання міжнародної торгівлі готельними й туристичними послугами та управління цими видами діяльності.

“Управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю” як навчальна дисципліна базується на знаннях, попередньо здобутих під час вивчення дисциплін, що визначають особливості розвитку торгівлі послугами, структуру відповідних торговельних підприємств або підрозділів, підприємницьку діяльність у сфері торгівлі послугами: “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.



**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
**дисципліни**  
**“УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ І ТУРИСТИЧНОЮ**  
**ДІЯЛЬНІСТЮ”**

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
	<p><b>Змістовий модуль I. Теоретичні засади управління туристичним і готельним бізнесом</b></p>
1	Ключові терміни, визначення і поняття, управлінські категорії туризму та гостинності
2	Система та структура управління туристичним і готельним бізнесом
3	Функції, принципи та методи управління туристичною і готельною справою
	<p><b>Змістовий модуль II. Організація підприємств туристичного та готельного бізнесу</b></p>
4	Порядок створення готельних і туристичних підприємств
5	Ліцензування, сертифікація, стандартизація та звітність у туристичному і готельному бізнесі
6	Розробка маршрутів і формування турів. Технологія обслуговування клієнтів
7	Транспортне та екскурсійне обслуговування туристів і клієнтів готелів
8	Технологія індустрії туризму і гостинності
	<p><b>Змістовий модуль III. Управління туристичним і готельним підприємством</b></p>
9	Управління процесами праці та персоналом готельного закладу й туристичної фірми. Прийняття управлінських рішень. Управління конфліктами в організації
10	Договірні відносини в туристичному та готельному бізнесі. Ділові наради та перемовини
11	Керівництво: влада, стиль, авторитет, ефективність
	Разом годин: 216

**ЗМІСТ**  
**дисципліни**  
**“УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ**  
**І ТУРИСТИЧНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ”**

**Змістовий модуль I. Теоретичні засади управління туристичним і готельним бізнесом**

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

Поняття туризму й гостинності. Туристичні та 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 та туризму.

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

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

***Тема 2. Система та структура управління туристичним і 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 та туристичні комплекси. Чинники, що визначають розвиток готельного та туристичного комплексів.

Готельні мережі національного, регіонального та світового значення.

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

Організація управління та проектування організаційних структур туристичних і готельних підприємств.

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

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

Сутність і взаємозв'язок функцій управління. Характеристика основних функцій управління туризмом і 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* [1–3; 6; 8; 14; 19; 27; 29; 33; 37; 50–52; 55; 62; 66; 67]

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

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

Організаційно-правова база туристичного і готельного підприємства. 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 засновницьких документів до реєстрації та їх оформлення. Правова реєстрація фірми. Постанова 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 туристичному і готельному бізнесі***

Підстави для ліцензування готельних послуг і туристичної діяльності. Стандартизація послуг, основні положення.

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

Концентрація виробництва туристичних і готельних послуг. Туроператори. Конкуренція в туризмі та готельному бізнесі. Турагенти.

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

Страховання готельного і туристичного бізнесу.

*Література* [1–4; 7; 9; 11; 14; 18; 25; 28; 32; 45; 47; 50–55; 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 та туристичного продукту. Методи продажів. Документальне оформлення взаємовідносин фірми з клієнтом. Угода (контракт) на туристичне обслуговування.

Робота з посередниками на ринку туристичних і 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 туристів і клієнтів готелів**

Система транспортного обслуговування туристів і 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 та туристичними маршрутами. Організація похідного і спортивного туризму.

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

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

Підприємства, які надають послуги щодо розміщення.

Підприємства харчування. Фірми з транспортного обслуговування. Маркетингові підрозділи підприємств, рекламно-інформаційні підприємства-партнери.



Підприємства торгівлі. Підприємства організації дозвілля.  
Органи управління туризмом і готельною справою.  
Наукові та навчальні заклади туризму та готельного бізнесу.

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

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

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

Зміст і особливості управлінської праці в туристичних фірмах і готелях. Основні напрями 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 та зовнішнього ринку. Оцінка та прийняття на роботу претендентів. Методи оцінки персоналу. Експертна оцінка управлінських працівників.

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

Природа конфлікту, його сутність та причини виникнення. Модель конфлікту. Типи конфліктів: внутрішньоособистий, міжособистісний, між особистістю і групою, міжгруповий, прихований. 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; 66–68]

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

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

Міжнародні контракти. Регулювання ГАТС.

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

Роль інфраструктури туризму в його регіональному розвитку. Перспективи розвитку вітчизняного туристичного бізнесу. Концентрація розвитку туризму та курортів в Україні у XXI ст.

Сучасні тенденції розвитку готельного господарства: укрупнення готелів та готельних мереж і збільшення кількості дрібних приватних закладів гостинності. Посередники в 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**

Стилі 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 ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ**

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

Мета написання контрольної роботи — закріпити та поглибити теоретичні знання, здобуті під час вивчення конкретної дисципліни.

Виконуючи контрольну роботу, студенти повинні користуватися літературою, рекомендованою викладачем.

Варіант контрольної роботи студенти вибирають за останньою цифрою своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номера залікової книжки “0”, студент вибирає варіант 10.

У контрольній роботі слід розкрити зміст теми, виявити 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 роботи 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 назв — 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 шрифту — 12–14, через 1,5 інтервала) 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 іспиту чи заліку.

## ***ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ***

### **Варіант 1**

1. Підприємства, що надають послуги з розміщення туристів.
2. Фірми-посередники в 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 або турфірмою.
3. На прикладі турфірми (або готелю) показати регулювання та контроль її (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

#### **Варіант 4**

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

#### **Варіант 5**

1. Сучасні готельні та суміжні послуги.
2. Зміст і структура міжнародних контрактів на туристичне і готельне обслуговування.
3. Проаналізувати переваги та недоліки 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 в 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 у 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 туристичному бізнесі.
3. На прикладі фірми-туроператора показати регулювання та управління її діяльністю.

## **Варіант 10**

1. Міжнародні контракти в туристичному та готельному бізнесі: особливості укладення та реалізації.
2. Турагенти й туроператори на вітчизняному ринку.
3. Проаналізувати адміністративні витрати в сучасному готелі.

### ***ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ***

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 постали перед підприємствами готельного бізнесу й туризму 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 міжнародний туризм і готельне господарство.

22. Глобальні чинники впливу на міжнародний туризм і готельний бізнес.
23. Зимовий туризм.
24. Відпочинковий туризм.
25. Роль, місце та види готелів, розташованих у туристичних центрах.
26. Організація та планування сучасної готельної справи.
27. Діловий туризм.
28. Соціальний та культурний вплив зовнішнього середовища на розвиток готельного господарства на світових ринках.
29. Основні тенденції розвитку зеленого туризму у 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. Найпоширеніші 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 в засобах розміщення від їх форм і видів.
45. Показати зв'язок зміни вартості готельних комплексів з їх типами.
46. Порядок сертифікації готельних послуг.
47. Туристичний ваучер.
48. Сучасна практика сертифікації готельних послуг в економічно розвинених країнах.
49. Вплив показника забезпеченості готелями у країні (регіоні) на їх сертифікацію.
50. Етапи розробки туристичного маршруту.
51. Порядок реалізації турів.
52. Порядок оформлення туристичного ваучера та страхового поліса.

53. Інтернет-ресурси у сфері готельного бізнесу й туризму.
54. Міжнародні стандарти якості готельних і туристичних послуг.
55. Міжнародні сертифікати якості готельних послуг.
56. Сутність і методи реалізації продуктів туристичного та готельного бізнесу.
57. Критерії якості обслуговування туристів.
58. Розрахунки клієнтів з готелями і турфірмами.
59. Сучасні інформаційні технології туристичних фірм та 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 з організації міжнародних перевезень туристів.
63. Стимулювання прийняття та реалізації конкурентоспроможних управлінських рішень у туризмі.
64. Підготовка екскурсій.
65. Методика 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.
73. Основні засоби поширення реклами в туризмі.
74. Сучасні критерії визначення необхідних основних та супутніх послуг у туристичному та готельному бізнесі.
75. Специфіка виконання міжнародного контракту щодо надання туристичних послуг.
76. Специфічні риси співробітництва туристичного та рекламного бізнесу.
77. Приватний сектор житла в наданні послуг гостинності.
78. Туризм як провідний чинник світової глобалізації.
79. Міжнародні компанії та ТНК у туристичному та готельному бізнесі.
80. Роль готельного бізнесу у 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 до професійної підготовки у провідних державах — акцентах світового туризму.
89. Спеціальна освіта для готельного бізнесу.
90. Міжнародні інформаційні джерела підтримки праці менеджера туристичної фірми чи готелю.

### **СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ**

#### *Основна*

1. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про туризм” від 18.11.03 № 1282-IV.
2. *Господарський кодекс України*: Прийнято Верховною Радою України 16.01.03 № 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. Туроперейтинг. — К.: Альтерпрес, 2004. — 156 с.
5. *Балабанов Н. Т., Балабанов А. Н.* Экономика туризма. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 174 с.
6. *Бейдик О. О.* Українсько-російський словник термінів і понять з географії туризму та рекреаційної географії. — К.: Вид-во КДУ, 1997. — 188 с.
7. *Борисов К. Г.* Международный туризм и право: Учеб. пособие. — М.: НИМП, 1999. — 352 с.
8. *Герасименко В. Г.* Основы туристского бизнеса: Учеб. пособие. — Одесса: Черноморье, 1997. — 160 с.
9. *Дахно І. І.* Міжнародна торгівля: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2004. — 312 с.
10. *Дахно І. І.* Міжнародне економічне право: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2000. — 160 с.
11. *Дахно І. І.* Міжнародне приватне право: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2001. — 312 с.



12. *Зовнішньоекономічна діяльність*: Навч. посіб. / І. І. Дахно, В. В. Кобрицький, В. М. Куценко та ін. — К.: Центр навч. літ., 2006. — 360 с.
13. *Друкер П.* Управление, нацеленное 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. — 342 с.
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. — 368 с.
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. посіб. — 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. Антоноюка, 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. *Маркетинг* туризму: Навч. посіб. / Г. Б. Мунін, З. І. Тимошенко, Є. В. Самарцев та ін. — 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. посіб. — К.: Рокор, 2001. — 200 с.
29. *Сокол Т. Г.* Основи туризмознавства: Навч. посіб. — К.: Ред Лайн, 1999. — 77 с.
30. *Уніфіковані технології готельних послуг*: Навч. посіб. / За ред. В. К. Федорченка. — К.: Вища шк., 2001. — 238 с.
31. *Управління сучасним готельним комплексом*: Навч. посіб. / За ред. С. І. Дорогунцова. — К.: Ліра-К, 2005 — 520 с.

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. — Л.: Сейбр-Світло, 1995. — 270 с.
35. *Герчикова И. Н.* Международное коммерческое дело. Практикум: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 1999. — 528 с.
36. *Герчикова И. Н.* Международное коммерческое дело: Учеб. для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. — 672 с.
37. *Грин Роберт.* 48 законов власти / Пер. с англ. Е. Я. Мичуновой. — М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2005. — 576 с.
38. *Десярева О. Н.* Организация и техника внешнеторговых операций. — М.: Дата Стром, 1992. — 192 с.
39. *Драбiк 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. Розпунтенка. — К.: КІС, 2002. — 264 с.
41. *Ефремова М. В.* Основы технологии туристического бизнеса: Учеб. 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.* Чернобыльське відзеркалення проблем управління // Сучасні проблеми розвитку економіки України: Матер. Всеукр. наук.-практ. конф. 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., Олесевич 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.: Издат. 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. — 202 с.
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 "Изд-во "Экономика", 2000. — 208 с.
55. *Планирование на предприятии туризма: Учеб. пособие для вузов / Под ред. Е. Н. Богданова*. — СПб.: Бизнес-пресса, 2003. — 288 с.
56. *Портер М. Международная конкуренция*. — М.: Междунар. отношения, 1993. — 896 с.
57. *Камлик М. І. Правова база України з питань в'їзду та виїзду громадян // Зб. законодав. та нормат. ак.* — К.: Атіка, 2003. — 204 с.
58. *Правове регулювання зовнішньоекономічної діяльності: Навч. посіб. // 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. посіб.* — К.: МАУП, 2008.
61. *Сладкевич В. П., Чернявський А. Д. Сучасний менеджмент організацій: Навч. посіб.* — К.: МАУП, 2007. — 488 с.
62. *Стимулирование международного туризма в XXI веке / Годфри Харрис и др.* — М.: Финансы и статистика, 2000. — 238 с.
63. *Роїна О. М. Туристична діяльність: нормативна база*. — К.: Вид-во КНТ, 2005 — 448 с.
64. *Феонова Л. А. Внешнеторговые контракты // Сб. 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.: Торг. дом "Герда", 1998. — 412 с.

## **ЗМІСТ**

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни “Управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю” .....	5
Зміст дисципліни “Управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю” .....	6
Вказівки до виконання контрольної роботи.....	10
Варіанти контрольних робіт .....	11
Питання для самоконтролю.....	13
Список літератури.....	16

Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*  
Редактор *Л. С. Тоболіч*  
Комп’ютерне верстання *А. А. Кучерук*

Зам. № ВКЦ-3962

Формат 60×84/16. Папір офсетний.

Друк ротативний трафаретний.

Наклад 50 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)  
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП «Видавничий дім «Персонал»

03039 Київ-39, просп. Червонозоряний, 119, літ. ХХ

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру  
суб’єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008*