

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**  
**дисципліни**  
**“ЕКОНОМІКА ГОТЕЛЬНОГО**  
**ТА ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”**  
**(для бакалаврів, спеціалістів)**

**МАУП**

Київ 2005



Підготовлено професором кафедри економіки *Т. П. Макаровською*

Затверджено на засіданні кафедри економіки (протокол № 5 від 17.10.05)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*

**Макаровська Т. П.** Навчальна програма дисципліни “Економіка готельного та туристичного комплексу” (для бакалаврів, спеціалістів). — К.: МАУП, 2005. — 12 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Економіка готельного та туристичного комплексу”, питання для самоконтролю, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2005

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Навчальна дисципліна “Економіка готельного та туристичного комплексу” призначена для підготовки спеціалістів-менеджерів із спеціальності “Готельний і туристичний менеджмент”. Пропонована програма розрахована на студентів, які навчаються за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліст. Вивчення дисципліни пов’язано з питаннями підприємництва і базується на знаннях таких традиційних дисциплін, як економічна теорія, економіка підприємства, планування діяльності підприємства, фінанси підприємства, маркетинг, менеджмент, мікроекономіка, державне регулювання економіки тощо.

Мета курсу — ознайомити студентів з діяльністю готельного та туристичного комплексу в Україні: основними напрямками діяльності, особливостями, законодавчим підґрунтям роботи, внутрішніми ресурсами, організацією роботи, визначенням її економічних результатів, а також підготувати фахівців з економіки туристичного та готельного бізнесу до практичної роботи.

Основою формування знань, умінь і навичок з навчальної дисципліни “Економіка готельного та туристичного комплексу” є лекції, семінарські заняття, а також самостійна робота. Під час вивчення курсу для студентів денної форми навчання передбачено написання рефератів, блочно-модульне тестування; для заочної форми навчання — виконання контрольних робіт.

### **НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН вивчення дисципліни “ЕКОНОМІКА ГОТЕЛЬНОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”**

№ пор.	Назва теми
1	2
1	Туризм: еволюція та роль у розвитку національної економіки
2	Туристичні фірми та форми їх об’єднань
3	Сутність і специфіка туристичних та готельних послуг
4	Туристична індустрія
5	Персонал готельно-туристичного комплексу
6	Управління обслуговуванням гостей у готелях
7	Основні фонди готельно-туристичного комплексу

1	2
8	Оборотні засоби готельно-туристичного комплексу
9	Маркетинг та реклама у туризмі
10	Інформаційні технології у туристичній діяльності
11	Інвестиційна діяльність у туризмі
12	Собівартість послуг і ціноутворення
13	Прибуток у туристичному та готельному бізнесі. Ефективність діяльності туристичної фірми
14	Державне регулювання розвитку туризму в Україні
15	Міжнародне регулювання туристичної діяльності

**ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ**  
**до вивчення дисципліни**  
**“ЕКОНОМІКА ГОТЕЛЬНОГО**  
**ТА ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”**

**Тема 1. Туризм: еволюція та роль у розвитку національної економіки**

Поняття про туризм. Етапи розвитку туристичної галузі: початковий (до 1841 р.), становлення туризму як галузі (1841–1914 рр.), становлення індустрії туризму (1914–1941 рр.), монополізація індустрії туризму (з 1945 р. до теперішнього часу).

Види й форми туризму. Рекреаційно-туристичне господарство України в часи незалежності. Роль туризму в розвитку національної економіки. Поняття міжнародного туризму.

*Література* [7; 8; 11]

**Тема 2. Туристичні фірми та форми їх об'єднань**

Поняття туристичної фірми. Види туристичних організацій. Форми об'єднань туристичної фірми: туристичні корпорації, готельні ланцюги, готельні комплекси, туристичні консорціуми, туристичні кооперативи.

*Література* [1; 2; 6–8; 15]

**Тема 3. Сутність і специфіка туристичних та готельних послуг**

Поняття про послуги. Особливості надання послуг туризму. Види послуг туризму: основні, додаткові, супутні. Поняття і сутність туристичного продукту. Процес обслуговування гостей у готелі. Функції та

обов'язки службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям. Види готельних послуг.

*Література* [3; 5; 8; 12; 13]

#### **Тема 4. Туристична індустрія**

Організатори туризму. Перевезення туристів. Система громадського харчування. Страхування. Банківські та фінансові послуги. Система розваг. Інформаційна підтримка галузі. Готельна індустрія.

*Література* [2; 5; 6; 10; 11; 13]

#### **Тема 5. Персонал готельно-туристичного комплексу**

Функції управління персоналом готелю. Принципи і структура управління персоналом. Маркетинг персоналу. Організація роботи кадрової служби готелю. Оцінка і стимулювання праці персоналу. Проблема плинності кадрів у готелі. Тренінги персоналу.

*Література* [5; 8; 9; 14]

#### **Тема 6. Управління обслуговуванням гостей у готелях**

Правила поведінки персоналу готелів. Організація побутового обслуговування в готелі. Організація прибиральних робіт. Санітарно-гігієнічні заходи у готелі. Прийом та розміщення у готелі. Технологія бронювання місць і номерів. Особливості реєстрації туристських груп. Порядок проведення розрахунків за проживання у готелі. Виписка з номера і процедура від'їзду.

*Література* [3; 9; 10; 13; 14]

#### **Тема 7. Основні фонди готельно-туристичного комплексу**

Поняття основних фондів готелю. Будівництво та архітектура сучасних готелів. Основні блоки приміщень готелів. Інтер'єр та освітлення готелів. Амортизація необоротних активів готелю. Ефективність використання основних фондів готелю та шляхи її поліпшення.

*Література* [8; 9; 12; 14]

#### **Тема 8. Оборотні засоби готельно-туристичного комплексу**

Товарно-матеріальні ресурси готелю. Розрахунок потреби у різних видах матеріальних ресурсів. Розрахунок запасів матеріаль-

них ресурсів та методика їх нормування. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів. Підвищення економічної ефективності управління товарно-матеріальними ресурсами готелів.

*Література [8–10; 12; 14]*

### **Тема 9. Маркетинг та реклама у туризмі**

Сутність, функції та принципи маркетингу в туризмі. Сутність і структура маркетингового дослідження у туризмі. Розробка програми маркетингу. Попит та пропозиція в маркетингу. Конкуренція у туристичній галузі. Маркетинг готельних послуг. Сегментація ринку готельних послуг. Рекламна діяльність у готельному бізнесі. Франчайзинг у системі готельного бізнесу.

*Література [2; 9–11; 14; 15]*

### **Тема 10. Інформаційні технології у туристичній діяльності**

Інформаційні системи управління в туристичній галузі. Комп'ютерні технології у системі транспортних послуг. Автоматизація управління діяльністю готелю. Потенційні можливості комп'ютерних технологій. Інформаційні потоки у системі управління готелем. Сучасні системи Інтернет-бронювання готельних місць.

*Література [2; 3; 8; 9; 11; 14]*

### **Тема 11. Інвестиційна діяльність у туризмі**

Проблеми залучення інвестицій у вітчизняну туристичну індустрію. Оцінка привабливості українського туристичного ринку для іноземних інвесторів. Можливості та ефективність інвестиційних проектів у туризмі.

*Література [2; 8; 9; 11; 15]*

### **Тема 12. Собівартість послуг і ціноутворення**

Поняття про затрати під час надання туристичних і готельних послуг. Економічні елементи затрат на надання послуг готелів та їх види.

Калькулювання затрат на послуги та визначення їх собівартості. Ціноутворення та цінова політика у сфері послуг та туризму.

*Література* [8–12; 14]

### **Тема 13. Прибуток у туристичному та готельному бізнесі. Ефективність діяльності туристичної фірми**

Фінансовий менеджмент готелю. Поняття прибутку та методика його обчислення. Ефективність діяльності у готельно-туристичному бізнесі та її аналіз. Фінансова політика готелю та її інструменти.

Поняття про диверсифікацію діяльності. Розробка стратегії диверсифікації. Поняття про пов'язану та непов'язану диверсифікацію. Стратегія згортання та ліквідації. Стратегія перебудови, скорочення фірми та реструктуризація її портфеля. Економічні та соціальні переваги та недоліки диверсифікації.

*Література* [2; 8–11; 13; 14]

### **Тема 15. Державне регулювання розвитку туризму в Україні**

Джерела фінансування туристичної діяльності відповідно до Закону України “Про туризм”. Вимоги до безпеки туристичної подорожі. Законодавство України у сфері регулювання розвитку туризму в Україні: закони України “Про туризм”, “Про порядок виїзду з України і вїзду в Україну громадян України”. Правила перетину державного кордону громадянами України. Перелік документів, що подаються суб'єктами господарювання до Державної туристичної адміністрації України для отримання ліцензії на організацію іноземного, внутрішнього туризму та екскурсійну діяльність. Перелік стандартів щодо туристично-екскурсійного обслуговування в Україні.

*Література* [1–6; 8; 11]

### **Тема 16. Міжнародне регулювання туристичної діяльності**

Міжнародна співпраця у туризмі. Роль посольств та консульських установ України у здійсненні туристичної діяльності.

Міжнародні організації у туризмі. Всесвітня туристична організація, її структура, цілі та завдання. Всесвітня туристична організація, органи її управління, штаб-квартира, фінансування та оперативна діяльність.

Положення Гаазької Міжпарламентської конференції з туризму 1989 р. Перспективні туристські напрями XXI ст.

*Література* [2; 4; 7; 8; 11]

### **ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ**

1. Становлення індустрії туризму (1914–1941 рр.).
2. Монополізація індустрії туризму (з 1945 р. до теперішнього часу).
3. Туристичне господарство України в часи незалежності.
4. Роль туризму в розвитку національної економіки.
5. Міжнародний туризм та його роль у зміцненні миру, встановленні взаєморозуміння між державами.
6. Основні напрями розвитку міжнародного та внутрішнього туризму.
7. Поняття туристичної фірми та види туристичних організацій.
8. Форми об'єднань туристичної фірми.
9. Особливості надання послуг туризму.
10. Види послуг туризму: основні, додаткові, супутні.
11. Поняття і сутність туристичного продукту.
12. Обслуговування гостей у готелі.
13. Функції та обов'язки службовців і працівників готелю.
14. Види готельних послуг.
15. Характеристика організаторів туризму.
16. Перевезення туристів.
17. Система громадського харчування.
18. Страхування у туризмі.
19. Система розваг.
20. Банківські та фінансові послуги.
21. Інформаційна підтримка у туризмі.
22. Готельна індустрія.
23. Управління персоналом готелю: принципи і структура.
24. Правила поведінки персоналу готелів.
25. Організація побутового обслуговування в готелі.
26. Організація прибиральних робіт, інші санітарно-гігієнічні заходи у готелі.



27. Прийом та розміщення у готелі.
28. Технологія бронювання місць і номерів.
29. Особливості реєстрації туристських груп.
30. Порядок проведення розрахунків за проживання у готелі.
31. Виписка з номеру та виїзд з готелю.
32. Маркетинг персоналу готелю.
33. Організація роботи кадрової служби готелю.
34. Тренінги персоналу.
35. Поняття про основні фонди готелю.
36. Будівництво та архітектура сучасних готелів.
37. Основні блоки приміщень готелів.
38. Інтер'єр та освітлення готелів.
39. Амортизація необоротних активів готелю.
40. Ефективність використання основних фондів готелю та шляхи її поліпшення.
41. Характеристика товарно-матеріальних ресурсів готелю.
42. Розрахунок потреби у різних видах матеріальних ресурсів.
43. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів.
44. Підвищення економічної ефективності управління товарно-матеріальними ресурсами готелів.
45. Сутність, функції та принципи маркетингу в туризмі.
46. Сутність і структура маркетингового дослідження у туризмі.
47. Попит та пропозиція в маркетингу. Розробка програми маркетингу.
48. Конкуренція у туристичному та готельному бізнесі.
49. Маркетинг готельних послуг.
50. Рекламна діяльність у готельному бізнесі.
51. Поняття про франчайзинг у готельному бізнесі.
52. Менеджмент у туризмі, його функції.
53. Інформаційні системи управління в туристичній галузі.
54. Потенційні можливості комп'ютерних технологій.
55. Комп'ютерні технології у системі транспортних послуг.
56. Автоматизація управління діяльністю готелю.
57. Сучасні системи Інтернет-бронювання місць у готелях.
58. Проблеми залучення інвестицій у вітчизняний туризм.
59. Оцінка привабливості українського туристичного ринку для іноземних інвесторів.
60. Ефективність інвестиційних проектів у туризмі.

61. Поняття про затрати під час надання туристичних послуг.
62. Поняття про затрати під час надання готельних послуг.
63. Економічні елементи затрат на надання послуг готелів та їх види.
64. Калькулювання затрат на послуги та визначення їх собівартості.
65. Ціноутворення та цінова політика у сфері туристичних послуг.
66. Ціноутворення та цінова політика у сфері готельних послуг.
67. Характеристика фінансового менеджмента готелю.
68. Прибуток та методика його обчислення.
69. Ефективність діяльності у готельно-туристичному бізнесі та її аналіз.
70. Фінансова діяльність у готельно-туристичному бізнесі.
71. Диверсифікація діяльності готельно-туристичного бізнесу.
72. Пов'язана та непов'язана диверсифікація.
73. Стратегія згорання та ліквідації.
74. Стратегія перебудови, скорочення фірми та реструктуризація її портфеля.
75. Економічні та соціальні переваги та недоліки диверсифікації.
76. Джерела фінансування туристичної діяльності відповідно до Закону України "Про туризм".
77. Забезпечення безпеки туристичної подорожі.
78. Законодавство України у сфері регулювання розвитку туризму в Україні.
79. Правила перетину державного кордону громадянами України.
80. Правила та порядок отримання ліцензії на організацію іноземного туризму.
81. Правила та порядок отримання ліцензії на організацію внутрішнього туризму.
82. Правила та порядок отримання ліцензії на організацію екскурсійної діяльності.
83. Стандарти щодо туристично-екскурсійного обслуговування в Україні.
84. Міжнародна співпраця у туризмі.
85. Роль посольств та консульських установ України у здійсненні туристичної діяльності.
86. Міжнародні туристичні організації.
87. Всесвітня туристична організація, її структура, цілі та завдання.
88. Всесвітня туристична організація, органи її управління, штаб-квартира, фінансування та оперативна діяльність.

89. Положення Гаазької Міжпарламентської конференції з туризму 1989 р.
90. Перспективні туристські напрями XXI ст.

### **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

#### *Основна*

1. Конституція України.
2. Закон України “Про туризм” від 15.09.95 № 325/95-ВР.
3. Закон України “Про захист прав споживачів” від 12.05.91 № 30.
4. Закон України “Про порядок виїзду з України і в’їзду в Україну громадян України” від 21.01.94 № 3858–12.
5. ГОСТ 28681.2–95 “Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования”.
6. Інструкція Державного комітету України по туризму “Про порядок видачі суб’єктам підприємництва спеціальних дозволів (ліцензій) на діяльність, пов’язану з наданням туристичних послуг” від 27 липня 1994 р. № 79.
7. Александрова А. Ю. Международный туризм. Учеб. пособие для вузов. — М.: Аспект Пресс, 2001.
8. Гостиничный и туристический бизнес / Под ред. проф. А. Д. Чудновского. — М.: ЭКМОС, 2000.
9. Ефремова М. В. Основы технологии туристского бизнеса: Учеб. пособие. — М.: Ось-89, 1999.
10. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2000.
11. Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. Основи туристичного бізнесу: Навч. посіб. — К.: Центр навч. літ., 2004.

#### *Додаткова*

12. Макаровська Т. П., Бондар Н. М. Економіка підприємства. — К.: МАУП, 2003.
13. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. — К.: Центр навч. літ., 2003.
14. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. — К.: Кондор, 2005.
15. Экономика фирмы: Словарь-справочник / Под ред. В. К. Скляренко, О. И. Волкова. — М.: ИНФРА-М, 2000.

## **ЗМІСТ**

Пояснювальна записка .....	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Економіка готельного та туристичного комплексу” .....	3
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Економіка готельного та туристичного комплексу” .....	4
Питання для самоконтролю: .....	8
Список рекомендованої літератури .....	10

Відповідальний за випуск *Ю. В. Нешкуренко*  
Редактор *С. Г. Рогузько*  
Комп'ютерне верстання *М. І. Фадєєва*

Зам. № ВКЦ-2432

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